

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا

العنوان:

تقييم خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني خارج المصارف في السودان

Evaluation of Electronic Payment Card Services Outside Banks in Sudan

بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في علوم الحاسوب

إعداد:

أميرة محمد احمد الشريف

المشرف:

د. أسامة أحمد إبراهيم

مايو 2016م



صفحة الموافقة

اسم الباحث : أميرة محمد أحمد الشريف

عنوان البحث :

تقييم خدمات بطاقات الدفع الإلكترونية خارج البنوك في السودان
Evaluation of Electronic Payment Card
Services Outside Banks in Sudan

موافق عليه من قبل :

المتن الخارجي

الاسم: د. جمال النقياري

التوقيع: التاريخ: ٢٠١٧/٧/٢٠

المتن الداخلي

الاسم: د. نوره عثمان

التوقيع: التاريخ: ٢٠١٧/٧/٢٠

المشرف

الاسم: د. أسماء أحمد إبراهيم

التوقيع: التاريخ: ٢٠١٧/٧/٢٠

إستهلال

قال الله تعالى:

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

❖ اللَّهُ نُورٌ النُّورِ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ مِثْلُ نُورِ
كَشْكُوفٍ فِيهَا مِصْبَاحٌ الْمِصْبَاحِ فِي رُجَاةٍ
الرُّجَاةِ كَأَنَّهَا كَوْكَبٌ دُرِّيٌّ يُوقَدُ مِنْ شَجَرَةٍ
مُبْرَكَةٍ زَيْتُونَةٍ لَا شَرْقِيَّةٍ وَلَا غَرْبِيَّةٍ يَكَادُ
زَيْتُهَا يُضِيءُ وَلَوْ لَمْ تَمْسَسْهُ نَارُ نُورٍ هَلْ نُورٌ
يَهْدِي اللَّهُ لِنُورِهِ مَنْ يَشَاءُ وَيَضْرِبُ اللَّهُ
الْأَمْثَلَ لِلنَّاسِ وَاللَّهُ يَكُلُّ شَيْءٌ حَلِيمٌ ﴿٣٥﴾

سورة النور - الآية ٣٥

الإهداء

إلى من يسعد قلبي ببقاياها
إلى روضة الحب التي تنبت أزكى الأزهار
أمي
إلى رمز الرجولة والتضحية
أبي
إلى من هم أقرب الي من روعي
إلى من استمد منهم عزتي وإصراري
أخوتي
إلى من آسنني في دراستي وشاركني همومي
تذكراً وتقديراً
أصدقائي
إلى هذا الصرح العلمي الفتي والجبار

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

أهدي هذا البحث

شكر وتقدير

يا ربي لك الحمد والشكر كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك، لك الحمد والشكر حتى ترضى،
ولك الحمد والشكر إذا رضيت، ولك الشكر بعد الرضا والحمد لله على كل حال. والصلاة والسلام
على أشرف المرسلين، سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، ومن اتبعه بإحسان الى يوم الدين. وبعد،
أتقدم بالشكر والتقدير لكل من مد يد العون لي، وساعدني في إنجاز هذا الجهد المتواضع،
وأخص بالشكر والتقدير مشرفي الفاضل...

الدكتور أسامة أحمد إبراهيم

على ما بذله من جهد طيب، من خلال إشرافه على هذه الرسالة، والذي لم يبخل على بوقته
وعلمه لإتمام هذا العمل.

ولكل المؤسسات (بنك السودان المركزي، شركة الخدمات المصرفية)، وأخص بالشكر أيضا وكلاء

توزيع خدمة محفظة النقود الالكترونية والأفراد الذين أمدوني بالمعلومات ووفروا لي التواصل

وقبلهم الاساتذة الذين مهدوا لي الطريق....

جزيتم خيراً

مستخلص

كنتيجة للنمو المتسارع لتكنولوجيا الاتصال أصبح الاحتياج كبير لتطوير الخدمات المالية فجاءت خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني التي ساهمت وبشكل فعال في تقديم خدمات متنوعة، وبتكاليف منخفضة تقلل الوقت والجهد. الهدف من الدراسة هو تقييم خدمات البطاقات الإلكترونية التي توفرها المصارف، وتكمن مشكلة الدراسة في معرفة نوعية محددات هذه الخدمات بالإضافة إلى أهم مقومات وعناصر نجاحها من وجهة نظر العملاء، وذلك من خلال الفرضيات المتمثلة في أنه توجد عدة عوامل تؤثر على انتشار البطاقات الإلكترونية، بالإضافة إلى أن توفر مواصفات الجودة في خدمات البطاقات الإلكترونية، مثل (الكفاءة، الاعتمادية، السرية، الاتصال، الاستجابة) تعتبر من العوامل المؤثر على تقييم العملاء لهذه الخدمات. لتحقيق هدف الدراسة فقد قامت الباحثة بدراسة ميدانية إلى المتخصصين ومستخدمي بطاقات الدفع الإلكترونية. وقد تم تحليل نتائج الدراسة باستخدام برنامج SPSS لحساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاختبار مدى الاعتمادية. توصلت الدراسة إلى أن خدمات بطاقة الدفع الإلكترونية سهلة الاستخدام وذات كلفة متدنية، كما تعمل على توفير الوقت، الجهد والمصاريف بالإضافة إلى أنها تتمتع بالكفاءة والاعتمادية والسرية، غير أن هذه الخدمات تواجه عدة معوقات تحد من انتشارها في السودان؛ كضعف البنية التحتية لمتطلبات الخدمات، فضلا عن ضعف القوانين التي تحكم التعامل بخدمات بطاقات الدفع الإلكتروني. انتهت الدراسة بمجموعة توصيات تمثلت في العمل على تهيئة البنية التحتية لتوفير المتطلبات الأساسية لهذه الخدمات وذلك من خلال نشر نقاط البيع، والصرفات الآلية، وإيضاً ضرورة قيام المصارف والوكلاء بدورات لتدريب وتنقيف العملاء على استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية بمختلف أنواعها وتعريفهم بمزاياها، وذلك لزيادة معدلات استخدام بطاقات الدفع الإلكتروني.

Abstract

As a result of accelerated growth of communications technology has become a great need for the development of financial services, which contributed effectively in providing a variety of services, low-cost, reduce time and effort. The aim of the study is to evaluate the E-card services offered by banks. The problem of the study is quality to identify parameters for these services, in addition to the main elements and elements of success, through assumptions that there are several factors that affect the spread of e-cards. Also, provide quality specifications in the e-card services (efficiency, reliability, confidentiality, communication, response) which are considered one of the influential factors in assessment clients for these services. To achieve the aim of the study, the researcher has a field study to users of the e-cards. The results of the study were analyzed using SPSS to calculate the arithmetic mean and standard deviation to test the Reliability. the results found that electronic payment card services are easy to use, reduce cost, effective time, effort, expense and they have competence and dependability and confidentiality, however these services are facing several constraints which limit the spread in Sudan such as the lack of infrastructure to meet service demands, also weak laws that control the handling of e-card services. The study was concluded with a set of recommendations including to create the infrastructure to provide the basic requirements for these services by spreading the POS, ATMs. In addition, the need for banks and agents with customer training courses on the use of e- cards of various kinds, to increase the spread of e- cards.

فهرس المحتويات

ب.....	إستهلال
ت.....	الإملاء
ث.....	شكر وتقدير
ج.....	مستخلص
ج.....	Abstract
خ.....	فهرس المحتويات
و.....	فهرس الجداول
ح.....	فهرس الاشكال
1.....	الباب الأول
1.....	المقدمة
2.....	الفصل الأول: الإطار العام للبحث
2.....	1.1 تمهيد
2.....	2.1.1 مشكلة الدراسة
2.....	3.1.1 أهمية الدراسة:
3.....	4.1.1 هدف الدراسة:
3.....	5.1.1 فرضيات الدراسة:
3.....	6.1.1 أسئلة الدراسة:
4.....	7.1.1 منهجية الدراسة:
5.....	2 الفصل الثاني: الدراسات السابقة:
5.....	1.2.1 دراسة أمجد ابراهيم (2011)
5.....	3.2.1 دراسة: د. شريف محمد غنام (2003)
6.....	4.2.1 دراسة (تميمي و صلاح، 2002).
6.....	5.2.1 التعقيب على الدراسات السابقة:
8.....	الباب الثاني
8.....	الإطار النظري
9.....	الفصل الأول: خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني
9.....	1.1.2 تمهيد:
10.....	2.1.2 تعريف الخدمة المصرفية:

10.....	3.1.2 مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية:
10.....	4.1.2 أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية:
11.....	5.1.2 التطبيقات العملية للتقنية المصرفية:
12.....	6.1.2 خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني:
13.....	7.1.2 عوائق إنتشار الخدمات المالية والمصرفية في بعض الدول:
13.....	8.1.2 خصائص الخدمات المطلوبة:
14.....	9.1.2 بطاقات الدفع الإلكتروني:
14.....	10.1.2 انواع بطاقات الدفع الإلكتروني:
17.....	الفصل الثاني: محفظة النقود الإلكترونية:
17.....	1.2.2 تعريف محفظة النقود الإلكترونية :
18.....	2.2.2 تطبيقات خدمة المحفظة الإلكترونية:
18.....	3.2.2 الهدف من خدمة المحفظة الإلكترونية:
18.....	4.2.2 فوائد نظام المحفظة الإلكترونية:
19.....	5.2.2 خصائص خدمة المحفظة الإلكترونية:
19.....	6.2.2 متطلبات تشغيل خدمة المحفظة الإلكترونية:
20.....	7.2.2 الاطراف المشاركة في نظام المحفظة الإلكترونية:
20.....	8.2.2 مهام الاطراف المشاركة في نظام المحفظة الإلكترونية:
22.....	9.2.2 فوائد الخدمة للجهات المشاركة:
23.....	10.2.2 كيفية الإشتراك في خدمة المحفظة الإلكترونية:
25.....	11.2.2 أنواع بطاقات المحفظة الإلكترونية:
28.....	12.2.2 الخدمات الأساسية للمحفظة الإلكترونية:
28.....	13.2.2 طريقة عمل خدمة المحفظة الإلكترونية:
29.....	14.2.2 عمليات التحويل للمحفظة الإلكترونية:
30.....	15.2.2 نظم الحماية والتأمين في خدمة المحفظة الإلكترونية:
30.....	16.2.2 إدارة وإجراءات فض النزاعات في خدمة المحفظة الإلكترونية:
31.....	17.2.2 دور الاطراف المشاركة في نجاح خدمة المحفظة الإلكتروني:
31.....	18.2.2 جدوى إدخال العميل ضمن منظومة تقديم الخدمة:

32.....	19.2.2 تجربة السودان في مجال محفظة النقود الإلكترونية
33.....	20.2.2 بداية محفظة النقود الإلكترونية في السودان:
34.....	21.2.2 إتاحة خدمة المحفظة الإلكترونية للشركات الخاصة:
36.....	23.2.2 سبل نجاح المصرف في تقديم خدمة المحفظة الإلكترونية:
37.....	24.2.2. الخدمات المستقبلية المرتبطة بخدمة المحفظة الإلكترونية:
38	الباب الثالث.....
38	الدراسة التطبيقية والنتائج.....
39.....	الفصل الاول: تحليل خصائص عينة الدراسة.....
39.....	1.1.3 تمهيد:
39.....	2.1.3 أداة الدراسة:
39.....	3.1.3 صدق أداة الدراسة :
49	الفصل الثاني : اختبار صحة فروض الدراسة.....
49.....	3.2.1: إختبار صحة الفرضيات:
57	2.2.3: نتائج الدراسة:
62	الباب الرابع.....
62	الخلاصة و التوصيات
63.....	1.4 الخلاصة:
64.....	2.4 التوصيات.....
65	المراجع :
67	الملاحق

فهرس الجداول

- جدول (1-2): خصائص بطاقات محفظة النقود الإلكترونية..... 28
- جدول (2-2): الخدمات الاساسية لمحفظة النقود الإلكترونية..... 29
- جدول (3-2): الجهات المشتركة في التقنية المصرفية..... 33
- جدول (4-2): إحصائيات ببطاقات المحفظة الإلكترونية لكل مصرف..... 35
- جدول (5-2): عدد مشتركى الهاتف السيار..... 36
- جدول (6-2): يوضح عدد ماكينات الصراف الألى وعدد البطاقات التابع لعدد من المصارف..... 37
- جدول (1-3): قياس صدق الاستبانة العوامل والمعوقات التي تؤثر على انتشار بطاقات الدفع الإلكتروني..... 42
- جدول (2-3): قياس صدق الاستبانة العوامل التي تزيد من معدل انتشار بطاقات الدفع الإلكتروني..... 43
- جدول (3-3): قياس صدق الاستبانة للمحور الكفاءة..... 44
- جدول (4-3): قياس صدق الاستبانة للمحور الاعتمادية..... 44
- جدول (5-3): قياس صدق الاستبانة للمحور الاستجابة..... 44
- جدول (6-3): قياس صدق الاستبانة للمحور السرية..... 45
- جدول (7-3): قياس صدق الاستبانة للمحور الاتصال..... 45
- جدول (8-3): توزيع المبحوثين حسب النوع..... 46
- جدول (9-3): توزيع المبحوثين حسب الفئات العمرية..... 47
- جدول (10-3): توزيع المبحوثين حسب المؤهل العلمي..... 47
- جدول (12-3): توزيع المبحوثين الدرجة الوظيفية..... 48
- جدول (12-3): نوع البطاقة الإلكترونية..... 49
- جدول (13-3): أكثر الخدمات المستخدمة..... 49
- جدول (14-3): العوامل والمعوقات التي تؤثر في انتشار خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني..... 50
- جدول (15-3): العوامل التي تزيد من معدل انتشار خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني..... 52
- جدول (16-3): تقييم صفات الجودة لخدمات البطاقات الإلكترونية-الكفاءة..... 53
- جدول (17-3): تقييم صفات الجودة لخدمات البطاقات الإلكترونية-الاعتمادية..... 54
- جدول (18-3): تقييم صفات الجودة لخدمات البطاقات الإلكترونية-الاستجابة..... 55
- جدول (19-3): تقييم صفات الجودة لخدمات الجودة البطاقات الإلكترونية-السرية..... 55
- جدول (20-3): محور تقييم صفات الجودة لخدمات البطاقات الإلكترونية-الاتصال..... 56
- جدول (21-3): الاحصاءات الكمية لمحاور الدراسة..... 57

فهرس الاشكال

- الشكل (1-2): التحويلات المالية عبر الموبايل للمؤسسات غير المصرفية.....14
- الشكل (1-3): توزيع المبحوثين حسب النوع.....46
- الشكل (2-3): توزيع المبحوثين حسب الفئات العمرية.....47
- الشكل (3-3): توزيع المبحوثين حسب المؤهل العلمي.....48
- الشكل (4-3): توزيع المبحوثين حسب الوظيفة.....48

الباب الأول المقدمة

الفصل الأول: الإطار العام للبحث

1.1.1 تمهيد

أن صناعة الخدمات المصرفية والمالية الإلكترونية أحد أهم النتائج الرئيسية للتطور العلمي والتكنولوجي المعاصر، كما أنها تعد أحد ملامح النهضة الاقتصادية، لم يكن للنقود وجود في التاريخ القديم وقد إستخدم الناس أسلوب المقايضة في تجارتهم، وظهرت العملات المعدنية، ولاحقاً إخترع الإنسان العملة الورقية، وهذه أصبحت مدعومة من قبل المصارف، ولقد لاقت العملات الورقية استحساناً كبيراً لدى الناس، كما إنها سهلت عمل المصارف وخدماتها، وبسببها أيضاً ازدهرت التجارة بين الناس والبلدان. وقد تم تطوير العديد من أشكال النقود الإلكترونية. وتغير مفهوم الخدمات التقليدية الي الخدمات عن بعد وذلك لتطوير الخدمات المصرفية.

فالثورة التكنولوجية المعاصرة، وما صاحبها من إنتشار الإنترنت لجميع الاعمال بمعدلات عالية دفع الكثير من المؤسسات الي تبني تكنولوجيا المعلومات في تسيير أعمالها ، وكانت المصارف من أولى هذه المؤسسات في إستخدام، وإنتاج العديد من الخدمات الإلكترونية لتحسين أدائها وإكتساب ميزة تنافسية إستراتيجية ، وفي ظل الإستخدام المكثف لتقنيات المعلومات والاتصالات قامت صناعة الخدمات المالية والمصرفية بتوفير نظم وتطبيقات جديدة تحقق الاستفادة القصوى مما توفره التكنولوجيا الحديثة وقد كان من أهم هذه الخدمات بطاقات الدفع الإلكتروني والتي شهدت تطوراً كبيراً في الفترة الأخيرة. غير أن هذه الخدمات تتطلب تهيئة البنية التحتية وتوفير المتطلبات الاساسية لإستخدامها وزيادة معدلات إنتشارها، بالإضافة الي ذلك لا بد لها أن تتصف بموصفات الجودة من كفاءة ، وسهولة الإستخدام، سرعة في الاداء فضلاً عن التغلب عن المخاطر الأمنية والقانونية المصاحبة للتطورات التقنية الحديثة.

تمثلت مشكلة الدراسة في معرفة نوعية محددات خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني، ونسعى من خلال هذه الدراسة لتقييم خدمات بطاقات الدفع الإلكترونية من حيث العوامل المؤثر على إنتشارها وموصفات الجودة التي تتصف بها، ولتعرف على أهم معوقات إنتشارها وتقديم الاقتراحات والحلول الممكنة لزيادة جودة خدماتها.

2.1.1 مشكلة الدراسة

يمكننا تلخيص مشكلة الدراسة في أن الصناعة المصرفية الإلكترونية شهدت تطوراً ملموساً ، ومن المتوقع أن تنتشر هذه الخدمات بشكل سريع في السنوات القادمة ، وتكمن مشكلة الدراسة في معرفة نوعية محددات البطاقات الإلكترونية خاصة وأنه يمكن تحقيقها من خلال توفر البنية التكنولوجية المناسبة، إلا أن درجة إنتشار الخدمات للبطاقات الإلكترونية وإستخدامها بين عملاء المصارف في السودان خاصة مازال غير مرضي، بالرغم من مزاياها المتعددة من تخفيض التكاليف وسهولة الإستخدام وغيرها، وإزالة هذه المشكلة نحاول في هذا البحث تقييم خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني خارج القطاع المصرفي ، وذلك من خلال دراسة العوامل والمعوقات التي تحد من إنتشارها، وتلك التي تساعد في إنتشارها ومواصفات الجودة المتوافرة بها آخذين بعين الاعتبار المحفظة الإلكترونية كحالة دراسية وذلك لمعرفة اهدافها وتقييم تجربتها بدراسة مدى خدمتها لإهدافها، و نوعية الإشكاليات والإخفاقات التي تواجهها من حيث المحاور الأمنية، التقنية ، بالإضافة الي المخاطر المتعددة.

3.1.1 أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من أهمية القطاع المصرفي في الإقتصاد ، بالإضافة الي الحاجة لتقييم الخدمات المصرفية من خلال محاولة تقييم ومعرفة مدى أثر التكنولوجيا على الخدمات المصرفية الإلكترونية والمتمثل في بطاقات الدفع الإلكتروني ، فيما اذا كانت قد أدت الي تحقيق الفاعلية والكفاءة وتخفيض التكاليف بالنسبة للعمل المصرفي ولخدمة العملاء ، فضلا عن معرفة مواصفات الجودة في هذه خدمات بطاقات دفع الإلكترونية، وطبيعة هذه الخدمات ، وفيما إذا كان السودان قد شهد تطبيقات تكنولوجية مناسبة لتنفيذ خدمات البطاقات الإلكترونية عبر شبكات الانترنت، ومعرفة مدى توفر البنية التحتية المطلوبة لهذه الخدمات .

4.1.1 هدف الدراسة:

أن عملاء المصارف هم فئات مختلفة من المجتمع ولهم أولويات وإهتمامات ومعاملات تختلف من فئة الي أخرى، لذا جاءت هذه الدراسة للتعرف على واقع وتحديات خدمات البطاقات المصرفية في السودان، وخصوصا فيما يتعلق بالعوامل والمحددات التي تؤثر على إنتشارها فضلاً عن درجة الأمان وسهولة الإستخدام والفاعلية، مدى إستجابة عملاء المصارف لهذه الخدمات الإلكترونية، والتعرف على آليه عملها، والاجراءات التي يمكن القيام بها من قبل المصارف والافراد لإستخدام بطاقات الدفع الإلكتروني بمختلف انواعها.

5.1.1 فرضيات الدراسة:

نسعى من خلال هذه الدراسة الي اختبار الفرضيات الاتية:

- 1- عدم توفر المستلزمات الضرورية لتطوير خدمات بطاقات الدفع الإلكترونية، وعدم توفر القوانين والتشريعات تعتبر من معوقات إنتشار خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني.
- 2- سرعة الحصول على خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني، وتمتعها بالعديد من المزايا تعتبر العوامل التي تزيد من معدل في إنتشار خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني.
- 3- تتوفر مواصفات الجودة في خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني والمتمثلة في (الكفاءة، الإعتمادية، الإستجابة، السرية، والاتصال).

6.1.1 أسئلة الدراسة:

كما ذكرنا نسعى في هذا الي الإجابة على مجموعة من التساؤلات بدءاً بتعريف الخدمة المصرفية الإلكترونية وما هي بطاقات الدفع الإلكتروني؟ وانواعها؟ وماهية العوامل التي تؤثر على إنتشارها؟ ومن بينها التعرف على ماهية محفظة النقود، وما خصائصها؟ وما طبيعتها؟ وما الضرورات القانونية والاقتصادية التي تبرز تدخل المُشرع لتنظيم إصدارها، وما مدى الكفاءة والسرية والثقة التي يمكن أن تتمتع بها هذه المنتجات الجديدة؟ ومن يتولى إصدارها؟ وماهي الاطراف المشاركة في هذه الخدمة؟ وما طبيعة العلاقات التي تحكم أطرافها؟ بالإضافة لمحاولة تحديد ماهية مواصفات الجودة التي تتميز بها؟ وانواعها؟ هذه الأسئلة وغيرها نبينها من خلال هذا البحث.

7.1.1 منهجية الدراسة:

تم جمع البيانات اللازمة من مصادرها الثانوية والأولية، وذلك على النحو التالي:

أولاً: البيانات الثانوية (المنشورة): تم جمعها من الكتب، والدراسات في المجالات المتخصصة، والدراسات العليا، والدراسات والأبحاث المنشورة على شبكة الإنترنت، وكذلك المنشورات والورشة الموزعة من شركة الخدمات المصرفية والمصارف والبنك المركزي.

ثانياً: البيانات الأولية: قامت الباحثة بجمعها عن طريق إعداد إستبانة، تم توزيعها على عينة الدراسة، لجمع المعلومات لتقييم خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني.

وتتمثل منهجية تحليل البيانات في استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS لاختبار صحة الفرضيات، والوصول إلى النتائج.

8.1.1 هيكل الدراسة:

يتكون البحث من أربعة أبواب، الباب الأول المقدمة إشتهل على فصلين الفصل الأول تناول الإطار العام للبحث وتكون من المقدمة، منهجية البحث، أسئلته، فرضياته، أهدافه، وهيكلية البحث وعرض الفصل الثاني الدراسات السابقة.

أما الباب الثاني الإطار النظري للدراسة فقد إشتهل على فصلين أيضاً، الفصل الأول تحدثت خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني وأهميتها وعن دورها في تحديث النظم المصرفية وتطورها والتطبيقات العملية لها وأنواعها. بينما تناول الفصل الثاني محفظة النقود الإلكترونية بخدماتها المختلفة بالإضافة الى تجربة السودان في مجال محفظة النقود الإلكترونية

وتناول الباب الثالث الإطار العملي للدراسة (الحالة قيد الدراسة) فكان عبارة عن تحليل الاستبيان وإختبار للفرضيات وعرض النتائج واستعرض بالأرقام إجابات العينة واخيراً الباب الرابع الذي عرض خلاصة الدراسة والتوصيات وختم البحث بالمراجع والملاحق.

1.2 الفصل الثاني: الدراسات السابقة:

1.2.1 دراسة أمجد ابراهيم (2011)

بعنوان: اتجاهات العملاء نحو استخدام الصراف الآلي بالتطبيق على عملاء بنك فيصل الإسلامي السوداني.[1]

هدف الدراسة الي التعرف على اتجاهات العملاء في السودان لإستخدام خدمات بطاقات الصراف الآلي بالتطبيق على عملاء بنك فيصل الاسلامي - إمدرمان، وتوصلت الدراسة الي:

1. عملاء المصارف في السودان لديهم اتجاه إيجابي نحو استخدام الصراف الآلي.
2. عدم التدريب الكافي والأمية التقنية يؤثران سلباً على اتجاهات العملاء نحو استخدامه.
3. الأعطال المتكررة للصراف الآلي تؤثر سلباً على اتجاهات العملاء نحو استخدامه.
4. عدم الأمان في استخدام الصراف الآلي يقلل من إقبال العملاء نحو استخدامه.
5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العملاء نحو إستخدام الصراف الآلي تعزى لكل من النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي والمهنة.

2.2.1 دراسة ثائر عدنان قدومي (2008)م:

بعنوا: العوامل المؤثرة في إنتشار الصيرفة الإلكترونية (دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية) الهدف من الدراسة هو التعرف على ماهية وطبيعة الخدمات المصرفية الإلكترونية التي توفرها البنوك التجارية الأردنية، وتحليل أهم معوقاتها ومزاياها ومخاطرها ومقومات نجاحها. لتحقيق هذا الهدف قام الباحث بدراسة ميدانية من خلال استبانة موجهة إلى مدراء وموظفي دائرة الخدمات الإلكترونية في جميع البنوك التجارية الأردنية للتعرف على آرائهم فيما يتعلق بالصيرفة الإلكترونية في الأردن. بعد تحليل نتائج الدراسة باستخدام بعض الأساليب الإحصائية مثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار (ت) توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها وجود معوقات، مثل: غياب التشريعات ونقص الوعي وارتفاع تكلفة خدمة الإنترنت تحد من إنتشار الصيرفة الإلكترونية بالرغم من تمتعها بانخفاض حجم المخاطر وتمتعها بمزايا عدة، مثل: السهولة والسرعة وانخفاض التكاليف [2]

3.2.1 دراسة: د. شريف محمد غنام (2003)

بعنوان: محفظة النقود الإلكترونية، رؤية مستقبلية [3].

ركزت الدراسة على محاولة الإجابة على العديد من التساؤلات منها، ماهي المحفظة الإلكترونية؟ وماهي النقود الإلكترونية التي تقوم على اساسها المحفظة الإلكترونية؟ وهل تمثل نوعا جديدا من الاموال ام انها تنتمي الي نوع الاموال الموجودة؟ بالاضافة الي اسئلة حول التنظيم القانوني للمحفظة الإلكترونية، وخلصت الدراسة الي الاتي:

أولاً: ان فكرت النقودة الإلكترونية هي فكرة جديدة تقوم على اساس تكنولوجيا البطاقات الذكية. ثانياً: انها كوسيلة تصلح لسداد مبالغ صغيرة كفواتير المياه والكهرباء، وللسداد مقابل تأجير الكثير من الاحتياجات والسلع قليلة القيمة ومن ثمة فهي تستخدم في دفع مقابل الخدمات اليومية المعتادة التي يحتاجها الفرد. وتتسم بالسهولة في الاستخدام.

4.2.1 دراسة (تميمي و صلاح، 2002).

بعنوان: البنوك الإلكترونية المستقبل الذي أصبح واقعا[4].

هدفت هذه الدراسة الى إلقاء الضوء على الخدمات البنكية الإلكترونية التي تقدمها البنوك الأردنية لعملائها، ومدى مواكبة هذه الخدمات للخدمات البنكية الإلكترونية التي انتشرت مؤخراً في الدول المتقدمة، وقد استعرض الباحث أنماط العمل المصرفي الإلكتروني والعوامل والأسباب التي تدفع المصارف للعمل المصرفي الإلكتروني. وقد خلص الباحث الى أن غالبية البنوك الأردنية لها مواقع الإلكترونية على شبكة الإنترنت للتعريف بخدماتها وفروعها، وأنها تقدم بعض الخدمات الإلكترونية البسيطة مثل خدمات بطاقة الفيزا والبنك الناطق والبنك الخليوي والحوالات السريعة، ولا تقدم الخدمات التنفيذية الإلكترونية للعملاء دون تعامل مباشر معهم، وقد توصل الباحث الى عدد من التوصيات والتي كان من أهمها إن على البنوك الأردنية أن تطور خدماتها البنكية الى خدمات تنفيذية كاملة عبر شبكة الإنترنت لتواكب متطلبات العصر الحديث.

5.2.1 التعقيب على الدراسات السابقة:

يتبين من الدراسات السابقة أنها تتفق في موضوع الخدمات الإلكترونية في المصارف ولكنها تختلف فيما بينها في تناول موضوع هذه الخدمات، حيث هدفت الدراسات السابقة إلى معالجة الخدمات الإلكترونية من زوايا مختلفة مثل قياس الجودة الخدمات بصور عامة ، والتعرف على اتجاهات العملاء نحو استخدامها ، في حين تميزت هذه الدراسة بتقييم خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني بصورة خاصة ، باعتبارها أكثر الخدمات الإلكترونية إستخداماً في المصارف وذلك بمحاولة التعرف على المعوقات التي تحد من إنتشارها ، وأيضاً تقييم جودة الخدمة إعتدالاً على عدة عوامل للقياس الجودة. وتتشابه الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في انها إستخدمت الأسلوب الوصفي التحليلي لمنهج الدراسة، وإستخدمت الاستبانة كأداة للبحث. ولا شك أن الدراسة الحالية قد إستفادت من الدراسات السابقة في التعرف على أهم محاور الخدمات الإلكترونية والإطلاع على المجالات والنماذج الخاصة بهذه الخدمات وفي بناء أداة الدراسة.

الباب الثاني
الإطار النظري

الفصل الأول: خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني

1.1.2.1 تمهيد:

يعتبر القطاع الخدمي من أكبر القطاعات تعاملًا مع الجمهور بمختلف فئاته وذلك من خلال تقديمه لعدد كبير من الخدمات الهامة والضرورية للمجتمع، ويعاني هذا القطاع بشكل كبير من عملية تحصيل الرسوم للخدمات وما يصاحبها من عد وترتيب وحفظ وتوريد للنقود الورقية المتحصل عليها، أضف إلى ذلك الصفوف الطويلة لطالبي الخدمات وتكدسهم لفترات طويلة.

يؤدي الوضع أعلاه إلى تدمير وشكوي طالبي الخدمة من صعوبة الحصول على الخدمة واضطرابهم إلى ترك أعمالهم ومشاغلم للحصول على هذه الخدمات الضرورية والعاجلة، ويمكن تلخيص الجوانب السلبية في الطريقة اليدوية لعملية تحصيل رسوم الخدمات في التالي[5]:

1- حمل النقود الورقية تعرض صاحبها للعديد من المخاطر كالنشل والسرقة وما قد يتبعها من التعرض لمخاطر كبيرة.

2- الزحام والتكدس لساعات طويلة للحصول على الخدمة وما لذلك من مآلات صحية وأمنية.

3- انتشار اساليب الغش المتنوعة والنصب على المواطنين.

4- حصر توفر الخدمة على ساعات العمل فقط.

5- بذل جهد وكادر بشري كبير لتحصيل النقود وعدها وحفظها وحراستها وتوريدها.

6- التداول الكبير للعملة الورقية مما يزيد من الطلب عليها ويعرضها للتلف ويزيد تكلفة إنتاجها.

7- عدم توفر الفئات المعدنية الصغيرة (الفكة).

8- تداول العملة الورقية يسهم في انتشار بعض الامراض.

مما سبق ذكره، يتضح جلياً حجم المشاكل والصعوبات الناتجة عن تحصيل الرسوم الحكومية

بالنقود الورقية وبصورة يدوية، لذا كان لابد من اللجوء لحلول متطورة ومناسبة للبيئة المحلية

وتواكب في ذات الوقت التطور التكنولوجي في العالم لما لذلك في حد ذاته من أهمية قصوى[5].

يتمثل هذا الحل في توفير نظام دفع إلكتروني آمن، موحد، وسهل الاستخدام يستهدف أكبر قطاع

من الخدمات والمواطنين، على أن يوفر هذا النظام بنية تحتية متكاملة جاذبة للمواطنين من

خلال سهولة الحصول على الخدمة بسرعة ودقة، بالإضافة الي الاستجابة لاحتياجات القطاعين الحكومي والخاص بتوفير آلية بتكلفة اقل من الآلية التقليدية السائدة (اليدوية) لتحصيل النقود بكفاءة ودقة عاليتين. كما يسهم وبشكل كبير في الحد من استخدام النقود الورقية والمعدنية لما لذلك من مردود إيجابي على الاقتصاد الوطني.

2.1.2 تعريف الخدمة المصرفية:

تعرف الخدمة المصرفية بأنها مجموعة من العمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في مجموعة من العناصر الملموسة (الحقيقية)، وغير الملموسة (غير الحقيقية) المدركة من قبل الأفراد أو المؤسسات من خلال دلالاتها وقيمتها المنفعية التي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية التي تشكل في الوقت نفسه مصدرا لربحية الخدمة المصرفية، ويتصف مضمون الخدمة المصرفية بتغلب العناصر غير الملموسة على العناصر الملموسة وتتجسد هاتان المجموعتان من العناصر في بعدين أساسيين اثنين: البعد المنفعي والبعد السماتي يتمثل البعد الأول في مجموعة المنافع المادية المباشرة التي يسعى العميل للحصول عليها من خلال شرائه للخدمة المصرفية. أما البعد الثاني فإنه يتمثل في مجموعة الخصائص والسمات التي يتصف بها المضمون المنفعي المباشر للخدمة، وإذا كان البعد الأول يرتبط بالعميل نفسه. فإن البعد الثاني يرتبط بالخدمة المصرفية نفسها ويعبر عن مستوى جودتها ويرقى بها الي مستوى توقعات العميل وإدراكاته. [6]

3.1.2 مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية:

يمكن تعريف الخدمات البنكية الإلكترونية على أنها العمليات المصرفية التي تتم بشكل إلكتروني عن طريق الإنترنت وهي عبارة عن إنشاء البنوك لمواقع الإلكترونية تخول العميل على استخدام مختلف الخدمات المصرفية المتوفرة في المصارف التقليدية من سحب، ايداع، دفع، تحويل وغيرها. الميزة الأكبر التي تتمتع بها المصارف التي تقدم خدمات الإلكترونية هو إمكانية الوصول إلى قاعدة أكبر من العملاء وذلك بسبب إمكانية الوصول إليهم في أي وقت وزمان [6].

4.1.2 أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية:

تعتبر المصارف من أكثر المؤسسات استخداما لتكنولوجيا المعلومات، فقد استفادت المصارف من هذه التكنولوجيا في تطوير وتوسيع الخدمات التي تقدمها، وفي زيادة انتشار الخدمات المصرفية،

إضافة إلى زيادة كفاءة وفاعلية العمل المصرفي، كما يتميز القطاع المصرفي بسرعة تبنيه للتطورات التكنولوجية المتلاحقة والاستفادة منها في إعادة تعريف الخدمات المصرفية وفي استحداث الكثير من الخدمات الجديدة، والتي لم يكن ممكناً أن تتواجد لولا الثورة التكنولوجية وإفرازاتها المتلاحقة. فقد ارتبطت فروع المصرف مع بعضها البعض من خلال شبكات الحاسوب منذ عقود مضت، مما ساعد عملاء المصرف على الاستفادة من الخدمات بغض النظر عن الفرع الذي يتعاملون معه.

كما أن استخدام الصرف الآلي مكن العملاء من الاستفادة من الخدمات المصرفية على مدار الساعة، كما زاد استخدام البطاقات الائتمانية والمحافظ الإلكترونية من خلال أجهزة الصراف الآلي المختلفة، من المرونة المتاحة لعملاء المصارف، إن التطورات التكنولوجية الحديثة في مجال الأجهزة والبرمجيات والاتصالات قد ساعدت المصارف على إعادة هندسة عملياتها وتنويع خدماتها المصرفية، كتقديمها من خلال الانترنت [7].

وظهرت العديد من التطبيقات والخدمات التي تسعى الي ارضاء المستخدمين وكسب ثقتهم ومع تزايد أهمية تقنية المعلومات والاتصالات طردياً مع أهمية المصارف في حياة الناس، أصبح الاستثمار في التقنية المصرفية بمثابة جزء من الاستثمار الضروري للمؤسسات المالية لإنجاح خدمات أية مؤسسة مصرفية وغيرها، لذا تنوعت وتطورت الخدمات المصرفية بصورة كبيرة في فترة زمنية وجيزة.

5.1.2 التطبيقات العملية للتقنية المصرفية:

تتطور مجموعة كبيرة من التطبيقات والخدمات والتي تقدم خدمة تنافسية بين المؤسسات المصرفية معتمدة على التقنية والأفكار المتجددة التي تساهم في تطوير القطاع الخدمي المصرفي ويمكن تصنيف التطبيقات التي تعتمد على التقنية المصرفية في [8]:

1. نظم الدفع الإلكترونية.
2. بطاقات الدفع الإلكترونية.
3. التحويلات الإلكترونية.
4. الهاتف المصرفي والبريد الإلكتروني.
5. المقاصة الإلكترونية والشيكات المغنطة.

6. التجارة الإلكترونية.

7. قنوات التوزيع الإلكترونية مثل الصراف الآلي ونقاط البيع الإلكترونية.

8. الأعمال الإلكترونية للأفراد المؤسسات على شبكة الانترنت.

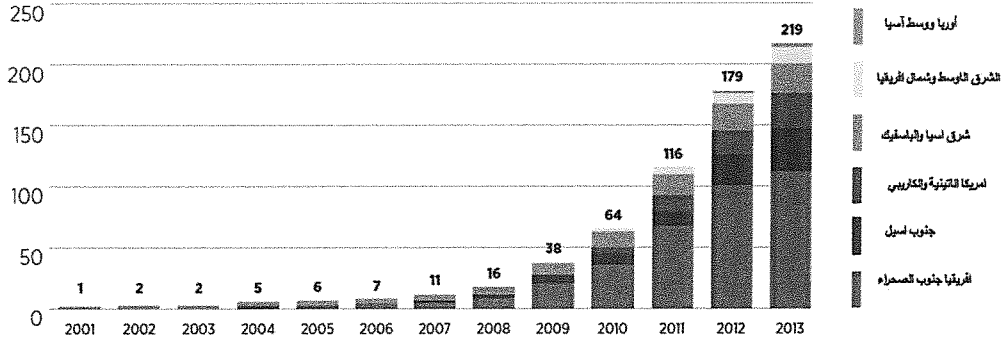
9. إدارة الأوراق المالية والتعامل مع البورصات وأسواق المال الكترونياً.

وهذه التطبيقات رغم كثافتها وأفكارها وما تقدمه من تسهيلات إلا أنه من الملاحظ وجود تحديات وصعوبات تحد من انتشار خدمات التقنية المصرفية وأول الصعوبات التي تواجه انتشار التقنية المصرفية يتمثل في عدم توفر البنية التحتية اللازمة للأعمال الإلكترونية والحجم غير الكافي للأعمال الإلكترونية بالإضافة لعدم توفر بنية تحتية كافية للخدمات المالية وخصوصاً بطاقات الائتمان ومحافظ النقود الإلكترونية الأخرى التي ما يزال استخدامها محدوداً في دول العالم الثالث. ويضاف إلى هذه الصعوبات عدم توفر البنية التحتية للاتصالات الهاتفية في البلدان العربية ذلك أن الإنترنت هو اتحاد بين الحاسوب والهاتف. وتظهر أيضاً مشكلة الأنظمة والتشريعات التي بعضها غير منسجم مع الأعمال المصرفية الإلكترونية. كما أن عدم الوعي الكافي لأهمية الأعمال المصرفية الإلكترونية يقف عائقاً في وجه تطور هذه الصناعة المتطورة. ويمكن أن نذكر أيضاً المعوقات الاجتماعية والنفسية، مثل اللغة وعدم الثقة بإجراء الصفقات والتسديد وتحريك الحسابات المصرفية وإجراء التحويلات عبر هذه الوسائل الإلكترونية ومقاومة التغيير وغيرها من المعوقات، وهنا يظهر الدور التنظيمي والذي يكون بوضع تشريعات ولوائح ونظم للتغلب على الصعوبات التي تعيق خدمات التقنية المصرفية وهو ما يضطلع به منظم القطاع المصرفي وهو البنك المركزي ومنظم قطاع الاتصالات والمعلومات والذي يمثل الدولة وينسق مع مقدمي الخدمة والشركاء الآخرين المستفيدين [8].

6.1.2 خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني:

أن أدراج انظمة خدمات الدفع الإلكتروني لم يكن بالأمر السهل خاصة في الدول النامية ، حيث ان الغالبية العظمي من افراد المجتمع لا يملكون حسابات مصرفية وبالتالي لا يتحصلون على خدمات مصرفية ، ومن غير الوارد ان تتجح المصارف في تقديم خدمات مصرفية واسعة الانتشار عن طريق نشر الفروع المصرفية على نطاق واسع ، لذا ينبغي التفكير في طرق جديدة لتقديم الخدمات

المصرفية لأوسع قطاع من المجتمع ، ومن اهم هذه الطرق البطاقات الإلكترونية وتطبيقات المحفظة الإلكترونية ، وذلك لان الدول النامية تعمل لاستخدام الموبايل كوسيط مالي نسبة لسهولة استخدامه وانتشاره وهذا ما يتضح في الشكل (1-2) حيث أن أعلى المتعاملين بالمال عبر الموبايل هي الدول الافريقية جنوب الصحراء.[9]



الشكل(1-2): التحويلات المالية عبر الموبايل للمؤسسات غير المصرفية

المصدر: مؤسسة اتحاد مشغلي انظمة الموبايل GSMA (2013)

7.1.2 عوائق انتشار الخدمات المالية والمصرفية في بعض الدول:

- 1- تشتت الطلب على الخدمات المالية نتيجة انخفاض مستويات النشاط الاقتصادي وانخفاض كثافة السكان.
- 2- ارتفاع تكاليف انشاء قنوات الدفع التقليدية.
- 3- عدم توفر معلومات عن العميل KYC (KNOW YOUR CLIENT)
- 4- ضعف القدرة المؤسسية لمقدمي الخدمات المصرفية في الاقاليم.
- 5- ضعف جودة الخدمات وصعوبة الحصول عليها.
- 6- ضعف دخل معظم الافراد وموسميته وعدم ثباته.

لهذه الاسباب اعتبرت البطاقات والمحافظ الإلكترونية من أفضل الوسائل الدفع للتقديم الخدمات الإلكترونية حيث تتوفر بها عدة خصائص تعتبر مهمة لكل من العميل والمصارف[10].

8.1.2 خصائص الخدمات المطلوبة:

■ بالنسبة للعميل:

- 1- أن تكون طرق الدفع متاحة.
- 2- أن تكون طريقة الدفع سهلة
- 3- أن تكون طريقة الدفع سريعة.
- 4- أن تكون تكلفة الدفع زهيدة.

■ بالنسبة للمصارف:

- 1- تخفيض النفقات ورفع الكفاءة التشغيلية.
- 2- توصيل المعاملات المالية والمصرفية الي كل شرائح المجتمع.
- 3- توفر المعلومات الصحيحة والآنية التي تساعد في اتخاذ القرار.
- 4- دقة المعاملات المالية التي تؤدي الي الشفافية وتمنع الفساد.
- 5- توفير ادوات فعالة لإدارة المخاطر بالمؤسسات المالية.

وقد كانت بعض هذه الخصائص متوفرة في بطاقات الدفع الإلكتروني وبصورة خاصة المحفظة الإلكترونية التي تعتبر محور الدراسة وسوف نتناولها بالتفصيل في الفصل القادم [10]. واستعمال هذه البطاقات بوصفها نقوداً أو كما يسميها البعض "النقود الإلكترونية" والبعض الآخر "النقود البلاستيكية"، ما هو إلا تماشياً مع تطورات الخدمات المصرفية والتقنية التي تحدث، وباعتبارها وسيلة سداد في التجارة الإلكترونية والمؤسسات الخدمية تماشياً مع سرعة المعاملات بالنسبة للمستخدم الذي يتطلع للحصول على خدمات تتميز بالجودة العالية والكفاءة وتضمن له الامن والسرية في معاملاته المختلفة، بالإضافة الي أن تمتاز الخدمة بضمان حقوقه القانونية. [8]

9.1.2 بطاقات الدفع الإلكتروني:

تعتبر البطاقات الإلكترونية أحد وسائل الدفع الإلكتروني التي اتسعت مع انتشار عمليات التجارة الإلكترونية، وهي ضمن مجموعة من الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصارف كوسيلة دفع وتتمثل في: البطاقة المصرفية، النقود الإلكترونية والشيكات الإلكترونية. [11]

تنقسم هذه البطاقات إلى بطاقات محلية أي لا يتجاوز استعمالها حدود الدولة، وبطاقات عالمية تستخدم في كل دول العالم. كما نجد كذلك البطاقات الذهبية التي تمنح حاملها سقفًا ائتمانيًا عاليًا

10.1.2 انواع بطاقات الدفع الإلكتروني:

- 1- بطاقات السحب الآلي: بطاقات السحب الآلي تمكن حاملها من سحب مبالغ نقدية من حسابه بحد أقصى متفق عليه بين البنك و العميل من خلال أجهزة خاصة (ATM). الهدف منها، رغبة البنوك في تقديم خدماتها، وتسهيل الحصول على الأموال وتوفيرها للعملاء.
- 2- بطاقات الائتمان: وهي البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة، تمكن حاملها من الشراء الفوري لاحتياجاته مع دفع أجل لقيمتها، مع احتساب فائدة مدينة على كشف الحساب بالقيمة التي تجاوزها العميل نهاية كل شهر. [11].

3- المحفظة الإلكترونية Electronic purse: هي بطاقة دفع مقدم يمكن استخدامها لتخزين أي مبلغ من النقود. يمكن استخدام البطاقة في كل المعاملات النقدية حيث يمكن الشراء عن طريق البطاقة ودفع النقود للبائع عن طريق نقاط البيع أو عن طريق الأنترنت أو عبر الدفع عن طريق تطبيقات ال SMS من خلال المحول القومي، كما يمكن إعادة تغذية البطاقة (إضافة نقود إليها) من خلال عدة طرق كالصرافات الآلية، نقاط البيع أو نقاط إعادة تغذية الرصيد إضافة لطرق أخرى.

تتميز خدمة السداد عبر المحفظة الإلكترونية بكونها آلية تمكن من ضبط إيرادات الدولة، خاصة وأن انتشار شبكات الاتصالات اللاسلكية المتوفرة بالبلاد تضمن انتشار الخدمة حيث تغطي جل المناطق المأهولة، لذا يمكن القول إن الغالبية العظمى من المنافذ التي تستقبل إيرادات الدولة بأنواعها تقع ضمن مناطق تغطية شبكات الهاتف الجوال [12]، نتيح لمستخدميها التمتع بالخدمات الآتية:

- 1- سداد اقساط التمويل الأصغر.
- 2- حفظ المدخرات والتحويلات الفورية.
- 3- شراء الكهرباء، دفع الفواتير والرسوم، شحن الرصيد وسداد فواتير الهاتف.
- 4- سداد الدفعيات الحكومية والخاصة الشراء والتسوق عبر الأنترنت (التجارة الإلكترونية).

الفصل الثاني: محفظة النقود الإلكترونية

2.2. تعريف محفظة النقود الإلكترونية:

هي بطاقة دفع مقدم تصدرها المصارف والمؤسسات المالية المختلفة وذلك من خلال المحول القومي ، تستخدم بطاقة المحفظة الإلكترونية لتخزين أي مبلغ من النقود ويمكن استخدام البطاقة في كل المعاملات النقدية حيث يمكن الشراء عن طريق البطاقة ودفع النقود للبائع باستخدام نقاط البيع أو عن طريق الأنترنت أو عبر الدفع عن طريق تطبيقات الهاتف الجوال (خدمة الرسائل القصيرة SMS) من خلال المحول القومي، كما يمكن إعادة تغذية البطاقة (إضافة نقود إليها) من خلال عدة طرق كالصرافات الآلية ، وكلاء تقديم الخدمة والتجار وذلك باستخدام المنافذ المختلفة (نقاط البيع ، الإنترنت ، الموبايل) [5].

وتعرف أيضا بأنها عبارة عن بطاقة تحتوي على قيمة نقدية مخزنة فيها عن طريق شريط مغناطيسي أو رقاقة حاسوب صغير هو في حقيقته حاسوب نقال، ولذلك يطلق على هذا النوع أحيانا البطاقة الذكية ويمكن لهذه البطاقة ان تحول القيمة الكترونياً الى بطاقة أخرى دون الحاجة الى ربطها بأي حاسوب مركزي وليس هناك حاجة للاتصال بالمصدر (المصرف) كما هو الحال في بطاقة الائتمان. بمعنى ان تحويل القيمة لا يتطلب تدخل وسيط او طرف ثالث لإتمام العملية، وهذا ما يجعل هذه البطاقة أقرب الى النقود الحقيقية (الورقية [13]).

وعرفها (غنام, 2003) بانها "وسيلة تستخدم لدفع أو تسوية المعاملات عبر شبكة الإنترنت. وتتكون هذه الوسيلة من بطاقة بلاستيك مثبت عليها من الخلف كمبيوتر صغير مزود بذاكرة إلكترونية تسمح بتخزين معلومات وقوى شرائية في صورة وحدات إلكترونية تصلح للوفاء بالديون". [3] ويتضح من هذا التعريف المبسط أن محفظة النقود الإلكترونية تقوم على دعائم ثلاث هي:

- 1- بطاقة مزود بذاكرة الإلكترونية تسمح بالتخزين والاستدعاء.
- 2- الوحدات التي يتم شحنها على البطاقة وتسمى بالوحدات الإلكترونية.
- 3- شحن الوحدات بشكل مسبق على استخدامها في عملية الدفع (الدفع المقدم).

إذن محفظة النقود الإلكترونية والتي يطلق عليها المحفظة الرقمية وهي عبارة عن تطبيق إلكتروني ينظم جميع الحركات المالية، هذه المحفظة تحتوي على جميع بيانات المستخدم لتلك البطاقة والتي

تكون بصيغة مشفرة ويتم بالتالي تثبيتها على الحاسب الشخصي أو تخزينها على احدى الاقراص الصلبة أو اي اداة أخرى يمكن عن طريقها حفظ تلك البيانات واستخدامها للدفع عن طريق شبكة الإنترنت .هذه التقنية ظهرت بسبب الحاجة الملحة جداً لاستخدامها وذلك لما لها من سهولة في التواصل عبر شبكة الإنترنت، وما يترتب عليها من تسهيل للعمليات مثل عمليات الشراء والتي تتضمن تحويلات نقدية صغيرة كانت ام كبيرة وبالتالي سرعة وصولها للطرف الاخر[3].

2.2.2 تطبيقات خدمة المحفظة الإلكترونية:

هناك العديد من التطبيقات للمحفظة النقود الإلكترونية – أوكما تسمى المحفظة الرقمية - على الحاسوب الشخصي وأيضاً من خلال أجهزة الموبايل وفيما يلي نظرة لكلا التطبيقين [13]:

1- تطبيق الحاسوب الشخصي:

العديد من الشركات قامت بإنشاء برامج وتطبيقات تسمى تطبيقات برمجيات المحفظة الرقمية " وهذه التطبيقات هدفها مساعدة المستخدم في حفظ الكثير من بياناته ومعلوماته السرية التي يحتاجها سواء كانت مالية ام شخصية بالإضافة إلى أرقام الحسابات البنكية مثل البطاقة الائتمانية. والتي تساعده في استخدامها عند حالة الشراء أو عند القيام بتحويلات مالية للطرف الآخر عن طريق الحاسب. البعض من هذه التطبيقات تعتبر آمنة والبعض الآخر غير ذلك ونسبة لأنه عند القيام بتثبيت تلك التطبيقات على جهاز الحاسوب تبدأ النوافذ الاعلانية والدعايات الكثيرة .وبعض من تلك الدعايات تعتبر ليست آمنة كالتجسس .وغير من الأمور التي تزج المستخدم من خلال عملية التصفح بكثرة.

2- تطبيق الموبايل:

يستخدم بشكل واسع في دول العالم من خلال أجهزة الموبايل والتي تعمل بنفس فكرة التطبيقات على جهاز الحاسوب ولكنها تثبت عليها وعند ذلك يجب على المستخدم الا يقوم باستخدام أي تطبيق لا يحتوي على شهادة الأمان. حيث ان تلك البرامج تكون معرضة للتسرب أو تكون معرضة للسرقة إما عن طريق اختراق جهاز الموبايل من أجهزة أخرى أو تتم سرقة الموبايل فيكون هناك مجالاً مفتوحاً أمام السارق في كشف البيانات واستخدامها.

3.2.2 الهدف من خدمة المحفظة الإلكترونية [5]:

- 1- وسيلة دفع متاحة لكل شرائح المجتمع.
- 2- الحفاظ على النقود بشكل سهل آمن.
- 3- الحصول على النقود الموجودة في المحفظة في إي وقت.
- 4- وجود وسيلة سهلة وفعالة ورخيصة لتبادل النقود عن طريق التحويلات.
- 5- دفع الفواتير والرسوم بطريقة سهلة وأمنة وسريعة.
- 6- استخدامها في المشتريات عبر الجوال والإنترنت.
- 7- تقليل تكلفة إدارة واستهلاك وطباعة أوراق النقد.
- 8- ضبط عمليات التحصيل للإيرادات في القطاعين الحكومي والخاص.
- 9- إمكانية شحن المحفظة بالنقود بسهولة مثل المرتبات والمعاشات والسلفيات.
- 10- تقليل الزحام على منافذ خدمتي التحصيل والصرف وتقليل تكلفة تقديمهما.

4.2.2 فوائد نظام المحفظة الإلكترونية [5]:

تميزت أنظمة المحفظة الإلكترونية بالعديد من الفوائد التي تشمل مختلف الافراد داخل نظام المحفظة الإلكترونية نذكر منها على سبيل المثال الاتي:

- 1- جذب الكتلة النقدية الي القطاع المصرفي مما يوفر النقد اللازم للاستثمار.
- 2- توفير وسائل دفع مأمونة وسريعة تكون بديلا لاستخدام النقود.
- 3- توفير بيانات احصائية دقيقة ولحظية لإيرادات الخدمات المرتبطة بالنظام.
- 4- آلية موثوقة في فض المنازعات المتعلقة بالدفعيات بالاستفادة من قواعد البيانات.
- 5- ترقية أداء تحصيل شركات توزيع المنتجات التي تقوم بتحصيل قيمة المباع دوريا.
- 6- توفير آلية التحصيل الدقيق والمبرمج بطرق مشروعة وموثقة.
- 7- تقليل الجهد والزمن المطلوب لإنجاز المعاملات.
- 8- توفير آلية سهلة لسداد مرتبات العاملين بالدولة والقطاع الخاص.

5.2.2 خصائص خدمة المحفظة الإلكترونية:

المحفظة الإلكترونية هي بطاقة بلاستيكية يمكن استخدامها لتخزين أي مبلغ من النقود مثل المحفظة العادية، بالإضافة الي ذلك تتميز بعدة خصائص منها[10]:

- 1- يمكن لأي شخص الحصول على محفظة إلكترونية بسعر زهيد.
- 2- يمكن وضع نقود إلكترونية بالمحفظة بعدة طرق مثل شحنها من إي وكيل او من حساب مصرفي او من تحويل من محفظة اخري.
- 3- النقود الإلكترونية الموجودة بالمحفظة مؤمنة ويتحكم بها صاحب المحفظة فقط.
- 4- المحفظة غير مرتبطة بحساب مصرفي عادي.
- 5- يمكن استخدام المحفظة الإلكترونية لإجراء معظم المعاملات المصرفية مثل التحويلات المالية ودفع الفواتير والاقساط ودفع الرسوم.
- 6- يمكن استعمالها عن طريق الصرافات الالية ونقاط البيع والانترنت والموبايل.
- 7- يمكن استبدال النقود الإلكترونية التي بالمحفظة إلكترونية بنقود ورقية من اي وكيل.

6.2.2 متطلبات تشغيل خدمة المحفظة الإلكترونية:

لكي تضمن اي دولة او جهة امكانية تشغيل خدمة المحفظة الإلكترونية للاستفادة من مميزاتها لابد من توفر المتطلبات الآتية[10]:

- 1- ايجاد الدعم اللازم لنظام المحفظة الإلكترونية من قبل الجهات الحكومية.
- 2- التعاقد مع المؤسسات الحكومية والجهات الخدمية والمحال التجارية والجهات الراغبة في تقديم الخدمة.
- 3- وضع التشريعات والسياسات والضوابط المرنة لضمان نجاح الخدمة.
- 4- التدريب المكثف للمتعاملين مع الخدمة كل حسب دوره.
- 5- تنفيذ حملات توعية وترويج وورش عمل عن الخدمة وفوائدها وكيفية استخدامها وذلك لضمان نجاح الخدمة.

7.2.2 الاطراف المشاركة في نظام المحفظة الإلكترونية:

تختلف الأطراف المشاركة باختلاف تشريعات وقوانين الدول، يتكون نظام المحفظة الإلكترونية بصورة عامة من الاطراف الاتية [14]:

- 1- البنك المركزي.
- 2- شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية (مشغل الخدمة).
- 3- المصارف / مقدمي الخدمة.
- 4- الوكلاء
- 5- التجار.
- 6- المؤسسات الحكومية / الجهات الخدمية.
- 7- مستخدمي المحفظة الإلكترونية.

8.2.2 مهام الاطراف المشاركة في نظام المحفظة الإلكترونية [5]:

اولا: البنك المركزي: ويركز دور البنك المركزي في المهام الاتية:

- 1- اعتماد نظام المحفظة الإلكترونية كآلية سداد/ تحصيل
- 2- مراقبة أداء المصارف / الشركات العاملة من خلال المحفظة الإلكترونية بناءً على التقارير الصادرة من النظام.
- 3- إجازة نماذج للتعاقدات تؤطر العلاقة بين الأطراف المشاركة وتحفظ حقوقهم.
- 4- الإشراف على تسعير خدمات المحفظة الإلكترونية وتحديد نسب الأطراف المشاركة.

ثانيا: شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية:

ان شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية هي مشغل ومقدمة خدمة المحفظة الإلكترونية لذا تقع على عاتقها المهام والوظائف الاتية:

- 1- تنفيذ، إدارة وتشغيل النظام من خلال المحول القومي للقيود.
- 2- توقيع عقود الخدمة مع مقدمي وإعداد نماذج عقود وكلاء مقدمي الخدمة المعتمدين لتوزيع وشحن ارصدة البطاقات.
- 3- التحقق من موائمة الأجهزة الطرفية للموصفات المطلوبة واستخراج التراخيص اللازمة.

- 4- تقديم الدعم اللازم لمقدمي الخدمة لتسويق الخدمة.
- 5- اصدار التقارير الخاصة بسير عمل النظام.
- 6- اصدار تقارير التسويات اليومية.
- 7- تطوير النظام ليستوعب خدمات دفع جديدة.
- 8- العمل وفقا للضوابط والسياسات المعلنة من قبل البنك المركزي.
- 9- تنفيذ طلبات شراء مقدمي الخدمة من البطاقات الخام وفقا للمواصفات القياسية العالمية.
- 10- تشخيص بطاقات المحفظة الإلكترونية.

ثالثا: مقدمي الخدمة (المصارف التجارية):

يعتبر المصرف هو الجهة الاساسية لتقديم الخدمة، وذلك لأن العميل والبطاقة تتبع له ويقوم بالمهام التالية:

- 1- إصدار البطاقات حسب المواصفات واللوائح المنفق عليها.
- 2- التعاقد مع المؤسسات الخدمية العامة والخاصة لتوفير متطلبات خدمة الدفع عبر المحفظة الإلكترونية.
- 3- متابعة تنفيذ عمليات التسوية اليومية وفقا للتقارير الواردة من شركة الخدمات المصرفية.
- 4- توقيع اتفاقيات مع وكلاء لتوزيع وشحن أرصدة البطاقات في المراكز الخدمية والتجار لتقديم خدمة إعادة تعبئة الرصيد وفقا لموجهات البنك المركزي.
- 5- العمل وفقا للضوابط والسياسات المعلنة من قبل البنك المركزي.

رابعا: وكلاء المصارف التجارية:

يعتبر الوكيل واجهة البنك لتقديم الخدمة والتعامل مع العملاء وتقديم العون اللازم لهم في كيفية استخدام الخدمة وأهم مهامه: -

- 1- التعاقد مع المصارف (مقدمي الخدمة) لتقديم الخدمة.
- 2- اتاحة خدمة إعادة تغذية بطاقات المحفظة الإلكترونية (Cash in).
- 3- توفير خدمة تسيل النقود من بطاقات المحفظة الإلكترونية (Cash out).
- 4- التأكد من صحة بيانات العملاء.

5- العمل وفقا للضوابط والسياسات المعلنة من قبل البنك المركزي.

خامسا: التجار:

1- توفير بطاقات المحفظة الإلكترونية الأساسية.

2- توفير خدمة اعادة تغذية بطاقات المحفظة الإلكترونية

3- العمل وفقا للضوابط والسياسات المعلنة من قبل البنك المركزي.

سادسا: المؤسسات الحكومية (الجهات الخدمية)

1- التعاقد مع الشركات العاملة في مجال نقاط البيع لتوفير الماكينات

2- توفير منافذ لإعادة تعبئة البطاقات.

3- العمل وفقا للضوابط والسياسات المعلنة من قبل البنك المركزي.

4- تهيئة البنية التحتية للربط بين النظام المالي للمؤسسة بحيث يتوافق مع نظام المحفظة

الإلكترونية.

سابعا: مستخدمي المحفظة الإلكترونية:

1- الالتزام بالتوجيهات الخاصة بمتطلبات الحصول على واستخدام المحفظة الإلكترونية.

2- المحافظة على المحفظة واستخدامها وفق الاهداف المحددة لها.

9.2.2 فوائد الخدمة للجهات المشاركة [5]:

لخدمات المحفظة الإلكترونية العديد من الفوائد التي تختلف باختلاف الاطراف والجهات المشاركة في

خدمة المحفظة الإلكترونية، وفيما يلي نذكر اهم تلك الفوائد حسب الجهات المشاركة:

1. البنك المركزي:

- استقطاب قدر كبير من الكتلة النقدية الموجودة خارج القطاع المصرفي.
- تقليل تكلفة إدارة النقود الورقية المتمثلة في مراقبة حركتها واستهلاكها وإعادة الطباعة المتكررة نسبة للتعامل السيء مع النقود الورقية.
- المراقبة الكاملة والتفصيلية لكافة المعاملات المالية الإلكترونية التي تتم عبر النظام، مما يساعد في مراقبة ومنع نشاطات غسيل الأموال ومكافحة الارهاب وغيرها من المعاملات المشبوهة.

2. شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية:

- توسيع قاعدة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة.
- زيادة عدد العملاء المستفيدين من البنية التحتية الموجودة في الشركة.
- الاستفادة القصوى من الخدمات المتاحة عبر محول القيود القومي، مما يوسع قاعدة حملة البطاقات المصرفية.

3. المصارف (مقدمي الخدمة):

- تقديم خدمات المدفوعات لقطاع أكبر من العملاء.
- زيادة عدد العملاء المتعاملين مع القطاع المصرفي.
- خلق اسواق جديدة لفئات مختلفة لا تستمتع حاليا بالميزات التي يوفرها القطاع المصرفي.

4. الوكلاء:

- زيادة حجم المبيعات من خلال طرح عدد من الخدمات والتحويلات المالية.
- تقليل المخاطر المتمثلة في سرقة ونهب المبالغ النقدية الناتجة عن التحصيل
- فتح منافذ لخدمات إضافية جديدة.
- ضمان توريد قيمة المبيعات أنيا او في فترة اقصاها يوم عمل واحد.
- سهولة إدارة الحسابات والتحكم فيها.

5. مستخدمو المحفظة الإلكترونية:

- إتاحة طريقة دفع جديدة سهلة وآمنة، وسيلة متاحة وفي متناول اليد ولا يشترط وجود حساب مصرفي للحصول عليها.
- تكلفة الحصول عليها قليلة مقارنة بالبطاقات المصرفية العادية.
- وسيلة آمنة وتحافظ على اموال العميل من الضياع والسرقة.
- تمكن العميل من الحصول على كل الخدمات دون الحاجة للذهاب لمقدمي الخدمات.
- توفر الزمن والجهد للعميل.
- وسيلة دفع حديثة ومتقدمة.

10.2.2 كيفية الاشتراك في خدمة المحفظة الإلكترونية [5]:

اي طرف من الاطراف المشاركة في خدمة المحفظة الإلكترونية عليه القيام بعدة اجراءات وخطوات وتوقيع عدة عقود للاشتراك في الخدمة.

■ كيفية اشتراك المصرف في الخدمة:

تتمثل الخطوات المطلوبة لاشتراك المصرف في الخدمة في يلي:

1. تقديم طلب للاشتراك في الخدمة للبنك المركزي.
2. توقيع عقد الخدمة مع شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية.
3. طلب فتح حساب GL Account في المحول القومي باسم المصرف.
4. تكوين شبكة وكلاء (وكيل واحد كحد ادني).
5. توقيع عقد الاتفاق مع الوكيل حسب سياسات البنك المركزي.
6. استلام مبالغ الإيداعات للدخول في الخدمة من الوكلاء.
7. طلب إصدار بطاقة محفظة الإلكترونية ذهبية باسم الوكيل من شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية.
8. إتاحة شاشة الوكيل التي يوفرها النظام للوكلاء / الوكيل (تتم إتاحة الشاشات من خلال شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية).
9. تدريب الوكيل / الوكلاء على التعامل مع شاشة الوكيل وكل المعاملات المتعلقة بالخدمة بالإضافة لطريقة تسجيل العملاء في الخدمة وتقديم الدعم اللازم لهم وذلك حسب الصلاحيات المتاحة لهم من المصارف.
10. توزيع البطاقات الأساسية على الوكلاء بعد استلام قيمتها حسب السعر المتفق عليه.
11. الإشراف على شبكة الوكلاء التابعة له والتأكد من اتباعهم للطريقة المثلى لتقديم الخدمة من حيث (الانتشار الجغرافي، التقيد بساعات العمل اليومية، توفير النقود الإلكترونية والنقود العادية، التقيد بالتسعيرة المعتمدة من قبل البنك المركزي، توفير البطاقات، تقديم الدعم اللازم للعملاء، إنشاء سلسلة تجار تابعة له).
12. متابعة استلام ملفات التسوية اليومية والاستجابة للمنازعات التي ترد من خلال العملاء.

13. تقديم الدعم الفني اللازم للوكلاء ومنظومة التجار التابعين لهم.

■ **كيفية اشتراك الوكيل في الخدمة:**

- 1- يقوم الوكيل بتوقيع عقد الخدمة مع المصرف المعني.
- 2- يقوم الوكيل بإيداع المبلغ الذي يود التعامل به في الخدمة في المصرف المعني.
- 3- يقوم موظف المصرف بإصدار بطاقة من الفئة الذهبية للوكيل.
- 4- يخاطب المصرف شركة الخدمات المصرفية لفتح حساب محفظة الإلكترونية ذهبية للوكيل مع تحديد الرصيد الابتدائي وفقا للمبلغ المدفوع من قبل الوكيل.
- 5- يقوم الوكيل بشراء العدد المتفق عليه من البطاقات الأساسية من المصرف.

■ **كيفية اشتراك التاجر في الخدمة:**

- 1- يقوم التاجر بتوقيع عقد الاشتراك في الخدمة مع الوكيل.
- 2- يقوم التاجر بدفع المبلغ الذي يود التعامل في الخدمة من خلاله للوكيل.
- 3- يقوم التاجر بعبء بيانات الـ KYC الخاصة به للوكيل من أجل إرسالها للمصرف لإصدار البطاقة (فضية/ ذهبية) له.
- 4- يقوم بتحويل رصيد من بطاقته الذهبية لبطاقة التاجر بقيمة المبلغ الذي قام بدفعه
- 5- يقوم التاجر بشراء العدد المراد من البطاقات الأساسية من الوكيل.

■ **كيفية حصول العميل على الخدمة:**

- 1- يقوم العميل بشراء بطاقة أساسية من الوكيل.
- 2- يقوم العميل بدفع المبلغ الذي يود تغذية بطاقته به للتاجر.
- 3- يقوم العميل بتسجيل البطاقة وذلك من خلال إرسال الرسالة النصية تحتوي على بيانات العميل الـ KYU المحددة من قبل البنك المركزي (الاسم، ورقم الهاتف).
- 4- يقوم العميل بتغيير الرقم السري الابتدائي.
- 5- يقوم العميل بتنشيط البطاقة.
- 6- يقوم التاجر بتحويل رصيد من بطاقته لبطاقة العميل بقيمة المبلغ الذي قام بدفعه باستخدام نقطة البيع.

11.2.2 أنواع بطاقات المحفظة الإلكترونية:

توجد ثلاثة أنواع مختلفة من بطاقات المحفظة الإلكترونية هي [10]:

1. البطاقة الأساسية Standard Card

2. البطاقة الفضية Silver Card

3. البطاقة الذهبية Golden Card

تتفق على البطاقات على عدة خصائص منها:

- يمكن التحويل من أي بطاقة لآخري.
- يمكن التحويل من حساب مصرفي لصالح البطاقة.
- يمكن صرف جزء او كل رصيد البطاقة من خلال نقاط البيع او الصرافات الآلية.
- تتم تغذية البطاقة بالنقود من خلال نقاط البيع والصرافات الآلية او الوكلاء او من الحسابات المصرفية.

وتختلف أنواع البطاقات من حيث عوامل الاتية [10]:

- 1- طرق الحصول عليها.
- 2- الخدمات المتاحة من خلالها.
- 3- سقفات المبالغ وعدد مرات السحب في اليوم.
- 4- درجة السرية والبيانات المطلوبة من العميل للحصول على البطاقة KYU information's.

الجدول (1-2) يوضح الخصائص المختلفة لكل بطاقة.

جدول (1-2): خصائص بطاقات محفظة النقود الالكترونية السودانية

خصائص البطاقة	البطاقة الاساسية	البطاقة الفضية	البطاقة الذهبية
الاصدار	يتم إصدارها بواسطة المصارف	يتم إصدارها بواسطة المصارف	يتم إصدارها بواسطة المصارف
وطرق الحصول عليها	تصدر بطلب من البنك ويمكن الحصول عليها من خلال الوكلاء او التجار	تصدر بطلب من البنك وذلك لصالح جهة معينة بناء على ارسال كشف بإسماء العملاء المراد إصدار بطاقات لهم ويتم اصدار البطاقات بضمنان المؤسسة	تصدر للعميل مباشرة ويمكن للعميل الحصول عليها من خلال البنك
	تصدر بشعار البنك ومن خلاله فقط	يمكن لأي جهة خاصة (مؤسسة) أن تصدر بطاقات خاصة بها (تحمل شعارها) وذلك بالاتفاق مع أحد المصارف	يمكن لأي جهة خاصة (مؤسسة) أن تصدر بطاقات خاصة بها (تحمل شعارها) وذلك بالاتفاق مع أحد المصارف
	لا يشترط وجود حساب مصرفي للحصول عليها	لا يشترط وجود حساب مصرفي للحصول عليها	يشترط وجود حساب مصرفي للحصول عليها
	تصدر غير منشطة	تصدر غير منشطة	تصدر غير منشطة
	تصدر غير مشخصة	تصدر مشخصة (عليها اسم العميل)	تصدر مشخصة (بها اسم العميل)
	يتم ربط البطاقة باسم العميل من خلال رسالة عبر الهاتف بها اسمه رباعي وترسل للرقم المختصر EBS المحدد من قبل	تصدر باسماء الافراد وذلك من خلال الكشف الذي يحوي: 1. اسم صاحب البطاقة رباعي وعمره. 2. رقم إثبات الشخصية ونوعها. 3. الوظيفة، رقم الموبايل والعنوان بالإضافة الي البريد الإلكتروني 4. اسم الجهة الاعتبارية الضامنة لصاحب البطاقة.	تصدر للعميل مباشرة وذلك من خلال توفير البيانات الاتية: 1. اسم صاحب البطاقة رباعي وعمره. 2. رقم إثبات الشخصية ونوعها. 3. الوظيفة، رقم الموبايل والعنوان بالإضافة الي البريد الإلكتروني 4. اسم البنك ورقم الحساب البنكي.
سقوفات البطاقة	اعلى سقف للبطاقة 2000 جنيه	اعلى سقف للبطاقة 10,000 جنيه	سقف البطاقة مفتوح
	اعلى سقف للسحب 500 جنيه في المرة الواحدة	اعلى سقف للسحب 1000 جنيه في المرة الواحدة	اعلى سقف للسحب 2000 جنيه في المرة الواحدة
أمثلة للجهات المستهدف	الافراد، محدودي الدخل، أصحاب المهن الهامشية	موظفي الجهات الحكومية والخاصة، الطلاب، المعاشيين، التمويل الأصغر	رجال الاعمال، المدراء، التجار
أمكانية ترفيع البطاقة	يمكن الترفيع الي (فضي-ذهبي)	يمكن الترفيع الي (ذهبي) شريطة أن تتوفر المعلومات المطلوبة لكل بطاقة	

المصدر: (شركة الخدمات المصرفية الالكترونية - 2015)

12.2.2 الخدمات الأساسية للمحفظة الإلكترونية:

تتمثل الخدمات الأساسية للمحفظة الإلكترونية في تسهيل النقود من المحفظة الإلكترونية، الشراء من الانترنت ودفع الفواتير وتحويل النقود، الجدول (2-2) يوضح الخدمات الأساسية للمحفظة الإلكترونية ومميزات اي خدمة[5].

جدول (2-2): الخدمات الأساسية لمحفظة النقود الإلكترونية

الرقم	الخدمة	الوصف	المميزات
1	شحن البطاقة بالنقود	تمكن حامل البطاقة من إضافة نقود للمحفظة	تتيح لحامل البطاقة إضافة نقود لبطاقته وذلك حتى يتمكن من استخدامها الدفعيات المختلفة
2	سداد المدفوعات المختلفة	تتيح لحامل البطاقة سداد المدفوعات والرسوم المختلفة للحصول على الخدمات	- إمكانية السداد لخدمات مختلفة بنفس البطاقة. إمكانية السداد برقم سري او بدونه وذلك على حسب نوع الخدمة والقيمة المدفوعة
3	تسهيل النقود من المحفظة	تتيح لحامل البطاقة الحصول على كل /جزء من الرصيد المتوفرة بالمحفظة نقدا	توفر لحامل المحفظة نقودا ورقية في حال طلبه لخدمة خارج منظومة المحفظة الإلكترونية
4	التحويل	تتيح لحامل المحفظة الإلكترونية التحويل من حساب محفظة لحساب محفظة او من حساب مصرفي لحساب محفظة	المرونة في ادارة الرصيد بالمحفظة الإلكترونية

المصدر: شركة الخدمات المصرفية (2015)

13.2.2 طريقة عمل خدمة المحفظة الإلكترونية [14]:

قبل معرفة طريقة عمل خدمة المحفظة النقود الإلكترونية لابد من معرفة كيف يتم انشاء محفظة النقود الإلكترونية اولا، وتتم عملية انشائها بعدة خطوات بين البنك المركزي والمصرف والوكلاء وفيما يلي توضح لها.

▪ عملية انشاء المحفظة الإلكترونية:

اولا: تصديق البنك المركزي:

▪ يتقدم المصرف الذي يريد العمل على نظام المحفظة الإلكترونية بطلب الي البنك المركزي للحصول على التصديق.

▪ بعد الحصول على التصديق يقوم البنك بفتح حساب باسم المحفظة الإلكترونية.

ثانيا: التعاقد مع الوكلاء:

▪ يقوم الوكيل (وكيل المصرف) بتوقيع عقد مع المصرف وإيداع مبلغ كرسيد في محفظته الإلكترونية.

▪ يقوم البنك بإيداع المبلغ الذي قدمه الوكيل في حساب المحفظة الإلكترونية المحفوظ بالمصرف ومنح الوكيل البطاقة الذهبية.

ثالثا: اشراك العملاء:

▪ بعد التعاقد مع الوكلاء يقوم المصرف بإبلاغ شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية لفتح حساب للمحفظة الإلكترونية برصيد يساوي تماما الرصيد الموجود فعليا لدي المصرف، اذن يصبح لدينا رصيد حقيقي موجود في طرف المصرف ورصيد غير حقيقي محفوظ لدي نظام المحول القومي.

▪ بعدها يستطيع العملاء ان يشتروا بطاقات المحفظة الإلكترونية الاساسية من الوكلاء ويستطيع الوكيل تحويل ارصدة لتلك البطاقات من محفظته الإلكترونية على حساب المبالغ المطلوبة منهم.

14.2.2 عمليات التحويل للمحفظة الإلكترونية:

1- نفس المصرف:

في حالة التحويل بين حساب المحفظة الإلكترونية الخاصة بعميل الي حساب عميل اخر يتبعان لنفس المصرف نجد ان رصيد حساب المحفظة الإلكترونية التجميعي لا يتأثر، وكذلك رصيد حساب المحفظة الإلكترونية الخاصة بهذا المصرف في المحول القومي لا يتأثر.

2- من مصرف الي مصرف آخر:

عند إجراء التحويل من محفظة تابعة لمصرف الى محفظة تابعة لمصرف آخر فإن رصيد المحول لدى نظام المحول القومى ينقص بمبلغ التحويل بينما يزداد رصيد المحفظة الاخرى لدى المحول بمبلغ التحويل.

3- استخدام المحفظة الإلكترونية في سداد فواتير الخدمات:

يتم استخدام بطاقة المحفظة الإلكترونية في سداد جميع فواتير الخدمات مثل شركات الاتصال، شركة الكهرباء، السداد للجهات الحكومية المختلفة وكما يحدث في بطاقة الخصم المباشر يتم الخصم من بطاقة المحفظة الإلكترونية وإضافة المقابل لحساب الجهة موفرة الخدمة، حيث ان حسابات هذه الجهات موجودة لدى مختلف المصارف.

4- استخدام بطاقة المحفظة الإلكترونية في عمليات الشراء من نقاط البيع:

في هذه الحالة يقوم البائع بتمرير بطاقة المشتري والخصم منها المبلغ المطلوب للشراء ويتم تحويل المبلغ مباشرة من حساب بطاقة المحفظة الإلكترونية للمشتري الي حساب بطاقة المحفظة الإلكترونية للبائع[14].

15.2.2 نظم الحماية والتأمين في خدمة المحفظة الإلكترونية:

1- أنظمة حماية وتأمين النظام:

بمان خدمة المحفظة الإلكترونية مبنية على الوظائف الاساسية للمحول القومى فتتطبق عليها كافة نظم وحماية البيانات المعتمدة لفعاليات المحول بما في ذلك نظم الحماية على الشبكة المصرفية، نظم الحماية على ماكينات الطرف الآلي، نظم الحماية على شبكة نقاط البيع، وحدات التشفير الملحقة بالمحول والتشخيص.

2- نظم الحماية والتأمين التشغيلية:

بالإضافة للحماية الفنية فان النظام بني على قوانين ولوائح حماية تشغيلية حيث إن نظام المحفظة الإلكترونية يمكن من إصدار مستويات متفاوتة من البطاقات من حيث سقف الارصدة والتطبيقات المستهدفة يمكن النظام من تحديد سبل الحماية والتأمين بدقة لكل نوع من أنواع

البطاقات، كما يحتوي على نظام لكشف حالات الغش والذي يقوم بتحليل كل النشاطات بالنظام ويقوم باعتراض ومنع النشاطات المشبوهة وتعليق البطاقات الصادرة منها[5].

16.2.2 إدارة وإجراءات فض النزاعات في خدمة المحفظة الإلكترونية:

عند حدوث إي إشكالات أو نزاع (مطالبة) يقوم العميل بالتبليغ عن طريق الاتصال بوحدة خدمة العملاء بشركة الخدمات المصرفية الإلكترونية وذلك من خلال الهاتف المحمول الذي قام بالتسجيل من خلاله. و بعد التأكد من احتمال وجود المنازعة من خلال المعلومات وحركات بطاقة العميل يتم اعتماد المنازعة وإخطار العميل بفترة الرد ويرسل طلب المنازعة لوحدة المنازعات بشركة الخدمات المصرفية الإلكترونية[5].

■ المعلومات الواجب توفرها في طلب المنازعة:

- 1- رقم البطاقة واسم حاملها.
- 2- تاريخ ووقت العملية والمبلغ.
- 3- موقع جهاز الصراف الآلي أو نقطة البيع.
- 4- رقم المرجع ورقم الهاتف.
- 5- تفاصيل المنازعة.

تتم معالجة المنازعات عن طريق وحدة المنازعات وتلتزم المصارف بتوفير البيانات التي تطلبها وحدة المنازعات للرد على اي منازعة يكون المصرف طرف فيها في مدة اقصها يوم [5].

17.2.2 دور الاطراف المشاركة في نجاح خدمة المحفظة الإلكتروني

يعتمد نجاح خدمة المحفظة الإلكترونية على مواصفات جودة الخدمة وتوفرها ومدى رضا العملاء عنها، وتعتبر شبكة الوكلاء من اهم العوامل في نجاح الخدمات المصرفية الإلكترونية، وتتولى شبكات الوكلاء تحديداً إيصال الخدمات المصرفية الي العملاء والزبائن مثل:

- تسجيل العملاء والمساعدة في كسب عملاء جدد.
- إجراء خدمات تلقي / صرف النقود وتداول المدفوعات Cash in/Cash out
- مساعدة العملاء في معاملاتهم المصرفية الإيجابية على استفساراتهم
- المساهمة في تقليل المخاطر المتعلقة بالمعاملات المالية [10].

18.2.2 جدوى إدخال العميل ضمن منظومة تقديم الخدمة:

أثبتت التجار العالمية للخدمات الشبيهة اعتماد نجاح الفكرة بنسبة أساسية على وجود شبكة فاعلة من الوكلاء وذلك نسبة لسهولة وقلة تكلفة إنشاء توكيل بالمقارنة مع تكلفة إنشاء فرع للمصرف ، بالإضافة لاستحالة فتح فرع لكل مصرف في كل حي ، لذا يعتبر الوكيل هو زراع المصرف وممثله المنتشر في كل الانحاء ، يمكن للمصرف التعاقد مع عدد محدد من الوكلاء الأساسيين له ويقوم الوكيل بدوره بإنشاء شبكة تجار وصغار الوكلاء التابعين له ، كما يمكن للمصرف إتاحة عدد من الخدمات المصرفية الأخرى لتقدم عبر الوكلاء كخدمة التمويل الأصغر والاقساط الشهرية ، كما يستطيع المصرف الاعتماد على الوكيل لتقديم الدعم الفني اللازم وذلك بعد تلقيه للتدريب ، كما يمكن للمصرف أيضا استهداف عملاء خدمة المحفظة الإلكترونية ليصبحوا عملاء مصرفيين تقليديين وذلك من أجل تقديم الخدمات المصرفية العادية لهم [12].

19.2.2 تجربة السودان في مجال محفظة النقود الإلكترونية

التقنية الإلكترونية تم التخطيط لها مبكرا حيث اجتمع مجلس الوزراء السوداني في مقر بنك السودان المركزي في أكتوبر 2008 م وأجاز خطة التقنية المصرفية ومضت الخطة وفق الخطوات التنفيذية التي انتهجت وشاركت فيها مجموعة من الجهات ذات الصلة الجدول (2-3) يوضح الجهات المشتركة في تنفيذ مشروع التقنية المصرفية في السودان ودور كل منهم:

جدول(2-3): الجهات المشتركة في التقنية المصرفية

الرقم	الجهة	الدور
1	بنك السودان المركزي	الدور التنظيمي والاشرافي مع وضع اللوائح والضوابط والاشراف
2	اتحاد المصارف	التنسيق بين المصارف والاستفادة من الامكانيات الجماعية
3	المصارف	تهيئة البيئة الداخلية وتوفير الامكانيات
4	شركة شامخ	تنفيذ المشروعات التقنية وصيانتها وتشغيلها بكفاءة
5	شركات الاتصالات	توفير خدمات الاتصالات الضرورية للمشروعات
6	شركات الخدمات المصرفية المساعدة	توفير الخدمات المساعدة للمشروعات ومتابعة تشغيلها
7	الهيئة القومية للاتصالات	الدعم التنظيمي ومراقبة جودة الاتصالات والأسعار ووضع السياسات

المصدر: مجلة المصارف، العدد 15، (2005)

الخطوات التي جرى اتخاذها في مجال تنفيذ التحول للتقنية المصرفية تدرجت حسب السنوات في السودان، من بنوك تقليدية وموظفين مقاومين للتغيير إلى بنوك تستخدم تقنيات متنوعة واتصالات سريعة يرتب تنفيذ التحول في الخطوات التالية[15].

1. إنشاء شركة متخصصة في إنشاء وتشغيل وإدارة مشروعات التقنية المصرفية وهي شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية.EBS
2. ربط المصارف السودانية بشبكة سويفت العالمية وهي جمعية تضم 800 مصرف حول العالم.
3. تنفيذ مشروع شبكة المعلومات المصرفية بهدف ربط الوحدات المصرفية مع بعضها ورئاسات المصارف مع بعضها ومع بنك السودان المركزي.
4. خدمات تشغيل الصرافات الآلية وهي تعمل طوال 24 ساعة.
5. نقاط البيع حيث يتمكن المواطنون من الشراء من المحلات التجارية بالبطاقة المصرفية ودون الحاجة لحمل النقود.
6. المقاصة الإلكترونية للشيكات المتداولة بين المصارف، حيث يتم تحصيل الشيكات في حساب المستفيد في اليوم نفسه.
7. الهاتف المصرفي، حيث يمكنك الاستفسار عن سلسلة من المعلومات التي تطلبها دون الوصول للبنك.
8. الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والبنك الإلكتروني.
9. خدمة شحن رصيد الهاتف، وسداد الفواتير وشراء الكهرباء ودفع رسوم بعض المؤسسات الحكومية وصرف الرواتب بالبطاقة المصرفية وغيرها.
10. الصيرفة عبر الهاتف الجوال أو الموبايل.
11. المحفظة الإلكترونية.

2.2.2 بداية محفظة النقود الإلكترونية في السودان:

قامت شركة الخدمات المصرفية في مايو 2012 بإنشاء ورشة عمل مطلوبات إطلاق مشروع المحفظة الإلكترونية لإدارات البنك المركزي المختلفة، وكانت هذه بداية خدمات المحفظة الإلكترونية، وفي العام 2014 تم تدشين المحفظة الإلكترونية في إطار التعاون المصرفي عبر شراكة أربعة بنوك، متمثلة في بنك المزارع والشمال الإسلامي والسوداني الفرنسي والبنك السوداني المصرفي. بالإضافة للمصارف تعمل عدة شركات في مجال خدمات التقنية المصرفية منها شركة ديجيتاليزروب و هي شركة رائدة في مجالات الحلول التقنية و عمليات التسويق المجتمعي والحلول المتكاملة في مجال

التسويق الإلكتروني عبر المحفظة للتسويق الإلكتروني والتي تعتبر بوابة الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت. والجدول التالي يوضح إحصائية كل مصرف ببطاقات المحفظة الإلكترونية [6].

جدول (2-4): إحصائيات بطاقات المحفظة الإلكترونية لكل مصرف

اسم البنك	Virtual E-Purse بطاقة المحفظة الإلكترونية الافتراضية	Physical E-Purse المحفظة الإلكترونية الفيزيائية
البنك الفرنسي السوداني		4055
بنك النيل للتجارة والتنمية	626310	42094
بنك الشمال الإسلامي		954
بنك الساحل والصحراء		133
بنك فيصل الإسلامي	421100	4557
بنك النيل الأزرق المشرق		1995
بنك المزارع التجاري		14294
بنك الادخار والتنمية الاجتماعية		13506
البنك الزراعي السوداني		503
البنك الإسلامي السوداني		3326
بنك المال المتحد		1113
بنك العمال الوطني		6512
المجموع	1047410	93042

(المصدر: شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية (ديسمبر-2015))

يظهر الجدول (2-4) عدد بطاقات المحفظة الإلكترونية لكل مصرف سواء البطاقات التي تسلم بصور فيزيائية إلى العميل، أو تلك التي تستخدم أرقامها في تطبيقات المحفظة الإلكترونية على الموبايل وتسمى بالبطاقات الافتراضية ومتى ما طلب العميل البطاقة تسلم إليه.

21.2.2 إتاحة خدمة المحفظة الإلكترونية للشركات الخاصة:

وفي إطار نشر الخدمات المصرفية الإلكترونية أيضا أتاحت للشركات الخاصة فرصة العمل كمقدمين لخدمة المحفظة الإلكترونية بالشراكة مع البنوك، فأصدرت الشركات الخاصة

بطاقات المحفظة الإلكترونية تحت مسميات عدة [16]. ومن أشهر هذه الشركات الخاصة الوكيلية لخدمة التجارة الإلكترونية بالتعاون مع المصارف (Digitaliz، I-، Smart، Care، Rittal، ISYS، E-Transaction، E-Doc).

22.2.2 إتاحة خدمة المحفظة الإلكترونية الافتراضية للشركات الخاصة:

تم فتح الباب أمام الشركات الخاصة لتقديم كافة المعاملات المصرفية عن طريق الهاتف بالشراكة مع شركات الاتصالات والبنوك. واهم هذه الشركات الخاصة الوكيلية لخدمة المحفظة الإلكترونية الافتراضية بالتعاون مع المصارف (شركة MTN وشركة Sudani).

كما ان هنالك العديد من الشركات في المراحل الأخيرة من الإختبارات الفنية من أجل الحصول على ترخيص بنك السودان المركزي حتي تتمكن من الانضمام للشركات العاملة الآن . وبأمكان اي من شركات القطاع الخاص الانضمام لركب الشركات العاملة في تقديم خدمات الدفع الإلكتروني المختلفة .ومن المتوقع ازدياد اعداد مستخدمي المحفظة الإلكترونية بصورة اكبر من هذا في الفترات القادمة وذلك لاعتماد المحفظة الإلكترونية على الهاتف و الصرافات الالية لتقديم خدماتها التي يحتاج اليها المستخدم بصورة بشبه يومية مثل تحويل الرصيد وشراء الكهرباء ودفع الفواتير وغيرها ، وتشير لإحصاءات الهيئة القومية للاتصالات لزيادة اعداد مستخدمي الهاتف في السنوات الاخيرة بصورة كبيرة والذي يعتبر من العوامل المؤثر لزيادة مستخدمي المحفظة الإلكترونية[16].

جدول (2-5): عدد مشتركى الهاتف السيار

عدد العام	2000	2004	2005	2007	2009	2011	2012	2013
المشتركين * 1000	167	1050	1866	8218	11991	18093	20107	27659

المصدر تقرير الهيئة القومية للاتصالات 2013

وزاد انتشار المحفظة الإلكترونية في السودان أيضا بزيادة استخدام التقنية المصرفية، ولقد تزايدت الخدمات المعتمدة على التقنية المصرفية في القطاع المصرفي السوداني في الخمس سنوات الأخيرة زيادة مضطردة، وبحسب احصاءات شركة الخدمات المصرفية بلغت عدد المعاملات المصرفية للعام 2012م (30.143.673) معاملة تعتمد على التقنية، والجدول التالي يوضح إحصائيا بماكينات الصراف الآلي وعدد البطاقات لعدة مصارف للعام 2015م.

جدول (2-7): يوضح عدد ماكينات الصراف الآلي وعدد البطاقات التابعة لعدد من المصارف

الرقم	اسم البنك	البطاقات الإلكترونية	البطاقات المفتوحة	ATMs
1.	البنك السوداني الفرنسي	13510	364946	70
2.	بنك النيل للتجارة والتنمية	668429	90753	36
3.	بنك الشمال الإسلامي	959	44330	20
4.	بنك الساحل والصحراء	134	665	8
5.	بنك النيل الأزرق المشرق	1999	8187	21
6.	بنك المزارع التجاري	14319	79263	52
7.	مصرف الادخار والاجتماعية	13510	364946	70
8.	البنك الزراعي السوداني	503	21067	28
9.	البنك الإسلامي السوداني	3327	26394	46
10.	بنك المال المتحد	1115	2488	8
11.	بنك العمال الوطني	6527	25778	15

(المصدر: بنك السودان المركزي، ديسمبر 2015)

2.2.2 سبل نجاح المصرف في تقديم خدمة المحفظة الإلكترونية:

من المؤمل أن تحدث الخدمة نقلة كبيرة في القطاع المصرفي السوداني وذلك من خلال زيادة العملاء المصرفيين، وبالتالي زيادة الكتلة النقدية لكل مصرف والتي يمكن أن يستغل جزء منها في مجال الاستثمار مما يؤدي إلى زيادة أرباح المصرف، ويتوقف نجاح المصرف في الاستفادة من الخدمة على عدة أشياء أساسية أهمها [5]:

1. تأسيس إدارة متخصصة لإدارة الخدمة وتشغيلها.
2. استهداف الجهات التي لديها شبكات وكلاء فعالة (شركات الاتصالات) للعمل كوكلاء لهم
3. تكوين شبكة وكلاء فعالة ومنتشرة بشكل جغرافي ومتابعتهم من خلال برامج عملاء متخصص

4. إتاحة إدارة خدمة نقاط البيع والصرافات الآلية للقطاع الخاص.
5. التركيز على الانتشار في المناطق التي لا توجد فيها فروع بنكية وبها كثافة سكانية عالية.
6. إدارة العملاء بشكل علمي مؤسس باعتبارهم رأس الرمح في نجاح الخدمة وانتشارها.
7. الاستفادة من الخدمة في تقديم خدمة التمويل بأشكاله المختلفة.
8. العمل على استقطاب مرتبات الجهات الحكومية والخاصة.
9. العمل على الاتفاق مع الجهات الحكومية من أجل استقطاب الدفعيات الحكومية.

4.3.2 الخدمات المستقبلية المرتبطة بخدمة المحفظة الإلكترونية:

يحتوي المحول القومي الجديد والذي بدأ به العمل حالياً على مجموعة خدمات إضافية يمكن ان تسهم بشكل فاعل في إنجاز وزيادة انتشار خدمة المحفظة الإلكترونية ومن أهمها[5]:

1- الموبايل المصرفي Mobile Banking:

وهو عبارة عن قناة هامة ومتاحة لدي أكثر من 60% من السكان وبالتالي يعتبر وسيلة إضافية للمعاملات البنكية وعملية الدفع والشراء من خلال الهاتف المحمول.

2- التجارة الإلكترونية E-Commerce:

وتعتبر وسيلة مهمة وفعالة للشراء من خلال انترنت، وسوف يتم استهداف الجهات الحكومية والشركات مقدمي الخدمة (كشركات الاتصالات، الشركة السودانية لتوزيع الكهرباء، المحال التجارية، المطاعم والفنادق، قطاع الطيران، ووكالات السفر والسياحة) وذلك من أجل إتاحة الخدمة لعملائهم، مما يكسب بطاقة المحفظة الإلكترونية دفعة كبيرة[5].

الباب الثالث
الدراسة التطبيقية والنتائج

الفصل الاول: تحليل خصائص عينة الدراسة

1.1.3 تمهيد:

هذه الدراسة تعمل على تقييم خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني وذلك بالتعرف على العوامل ومعوقات التي تؤثر في إنتشار خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني، بالإضافة الي صفات الجودة المطلوبة في خدمات البطاقات الإلكترونية من حيث محاور التقييم (الكفاءة، الإعتمادية، الإستجابة، السرية والاتصال)، يتضمن هذا الباب توصيفا لطريقة إجراء الدراسة والأدوات المستخدمة وعيانتها والمعالجة الإحصائية للبيانات ونتائج الدراسة.

2.1.3 أداة الدراسة:

لغرض تنفيذ الدراسة قامت الباحثة بإعداد أداة لدراستها معتمدة على الاستبانة والتي تهدف إلى جمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، حيث تكونت الاستبانة من عدة محاور لتغطية فرضيات الدراسة.

3.1.3 صدق أداة الدراسة :

يقصد بصدق الاستبانة أن تكون قادرة على إنجاز قياس ما وضعت لإجله، بما يحقق هدف الدراسة، ويجيب على أسئلتها وفرضياتها، وقد تم قياس صدق الإستبانة من خلال طريقتين

1. صدق المحتوي (المحكمين):

لقد قامت الباحثة بعرض أداة الدراسة في صورتها الاولية على عدة مختصين حيث طلبت منهم إبداء آرائهم وإصدار أحكامهم على الاداة من حيث مدى أتساق الفقرات مع المحاور التي صنفت فيها، ومدى وضوح الصياغة اللغوية لها، ومدى وضوح المعنى لهذه الفقرات، وأخير وضع أية ملاحظات مناسبة، وفي ضوء آرائهم استقرت الاداة على 59سؤالا موزعة حسب الاقسام الآتية:

القسم الأول: المعلومات العامة وهي مجال العمل، العمر والمؤهل الأكاديمي بالإضافة الي متوسط الدخل ونوع البطاقة والخدمات التي يستخدمها الفرد ومدة استخدامه للبطاقة، في الجزء الاول المتسلسلة من (1 الي 8).

القسم الثاني: العوامل ومعوقات التي تؤثر في إنتشار خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني في الجزء الثاني المتسلسلة من (1 الي 16).

القسم الثالث: تم وضع مجموعة من الأسئلة عن العوامل التي تزيد من معدل إنتشار خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني وتم حصرها في (10) عوامل

اما القسم الرابع: محاور تقييم صفات الجودةالخدمات للبطاقات الإلكترونية، وقد تم التقييم علىأربع محاور: أولاً: محور الكفاءة (8) أسئلة ثم محور الإعتامية (5) أسئلة ومحور الإستجابة (4) أسئلة ومحور الاتصال (4) أسئلة واخيراً محور السرية (4) أسئلة.

2. صدق الاتساق الداخلي (ثبات أداة القياس):

ثبات أداة القياس يعني ان تعطي الاستبانة النتائج نفسها اذا اعيد تطبيقها على نفس العينة في نفس الظروف، حيث تم حساب معامل ألفاكرونباخ بإستخدام برنامج SPSS وقد تم حساب معامل التمييز لكل سؤال في جميع المحاور ليتم حذف الاسئلة التي حصلت علي قيمة سالبة، وكانت النتائج لكل محور حسب الجداول الآتية.

المحورالاول: العوامل والمعوقات التي تؤثر على إنتشار بطاقات الدفع الالكتروني.

جدول (3-1): قياس صدق الاستبانة للمحور الاول العوامل والمعوقات التي تؤثر على إنتشار بطاقات الدفع الالكتروني

الرقم	الأسئلة	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected item- total Correlation	Alpha if Item Deleted
1.	عدم توفر المتطلبات الأساسية والبنية التحتية لخدمات بطاقات الدفع الالكتروني	37.6667	51.7500	.7049	.7361
2.	عدم إلمام العملاء بخدمات بطاقات الدفع الالكتروني	37.2222	52.6944	.5100	.7523
3.	عدم قيام المصارف بالإعلان الكافي عن الخدمات ومميزاتها	37.1111	47.6111	.7387	.7251
4.	ارتفاع تكلفة خدمات بطاقات الدفع الالكتروني	36.5556	59.7778	.1344	.7886
5.	مواقع الصراف الآلي غير منتشرة بصورة كافية	37.6667	63.0000	.6054	.7187
6.	مواقع نقاط البيع غير منتشرة بصورة كافية	37.8889	59.8611	.2001	.7786
7.	بطء خدمات الانترنت من قبل المزود	37.7778	58.6944	.3454	.7677
8.	ارتفاع درجة المخاطر عند استخدام خدمات بطاقات الدفع الالكتروني	36.4444	56.0278	.4676	.7580
9.	لا تتوافر الثقة بخدمات بطاقات الدفع الالكتروني	36.1111	59.1111	.1814	.7834
10.	تفضيل العملاء للخدمات التقليدية على خدمات بطاقات الدفع الالكتروني	37.3333	52.0000	.5167	.7515
11.	تفضيل العملاء للخدمات الالكترونية الأخرى على خدمات بطاقات الدفع الالكتروني	37.3333	56.2500	.3239	.7709
12.	عدم توفر خدمات بطاقات الدفع الالكتروني بصورة شاملة لكل المعاملات	38.0000	62.2500	.1804	.7769
13.	التشريعات والقوانين لم تهتم بشكل مناسب بخدمات بطاقات الدفع الالكتروني	37.5556	57.0278	.7315	.7515
14.	إجراءات الاشتراك في الخدمة شاقة ومتعبة وكثيرة المتطلبات	36.0000	62.2500	.1804	.7769
15.	سوء المعاملة من قبل الموظفين	35.1111	61.1111	.3411	.7709
16.	عدم توفر الأجهزة والمعدات بصورة جيدة وجودة عالية في المراكز التي تتعامل بخدمات بطاقات الدفع الالكتروني	35.8889	54.3611	.5779	.7490

Alpha = .7770

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الدراسة الميدانية 2016

جدول (2-3): قياس صدق الاستبانة للمحور الثاني العوامل التي تزيد من معدل إنتشار بطاقات الدفع الالكتروني

الرقم	الأسئلة	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected item- total Correlation	Alpha if Item Deleted
1.	سرعة الحصول على خدمات بطاقات الدفع الالكتروني	19.1250	75.2679	.5332	.9192
2.	سهولة استخدام خدمات بطاقات الدفع الالكتروني	19.0000	76.0000	.2390	.9230
3.	تعمل خدمات بطاقات الدفع الالكتروني على توفير النقود	18.3750	62.8393	.8285	.8926
4.	تعمل خدمات بطاقات الدفع الالكتروني على تخفيض تكلفة الخدمات	18.0000	56.8571	.8968	.8833
5.	توفر خدمات بطاقات الدفع الالكتروني على مدار الساعة	17.5000	52.5714	.8127	.8911
6.	تعمل خدمات بطاقات الدفع الالكتروني على سرعة تنفيذ العمليات	18.2500	54.7857	.9286	.8801
7.	توفر قوانين واضحة عند التعامل بخدمات بطاقات الدفع الالكتروني	17.8750	66.6964	.5378	.9060
8.	احتمالية تعرض خصوصية العملاء للخرق من قبل طرف ثالث متدنية	17.3750	54.2679	.8569	.8855
9.	قيام المصارف ووكلاء توزيع الخدمة بالاعلان الكافي وتوعية العملاء	17.7500	57.9286	.8810	.8850
10	امكانية استخدام خدمات بطاقات الدفع الالكتروني في مختلف الاماكن والعمليات اوالتعاملات	17.8750	58.6964	.6297	.9036

Reliability Coefficients :Alpha = .9079

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الدراسة الميدانية 2016

جدول (3-5): قياس صدق الاستبانة للمحور الاستجابية

الرقم	العـــــــــــــــــبارة	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected item- total Correlation	Alpha if Item Deleted
1.	تتوفر خدمات البطاقات الالكترونية على مدار 24 ساعة	10.1000	3.8778	.4488	.2827
2.	تتوفر خدمات البطاقات الالكترونية في مختلف المواقع التي احتاج اليها فيها	9.4000	2.9333	.8866	-.2222
3.	خدمات البطاقات الالكترونية تحقق استجابة سريع لطلب الخدمة	10.3000	5.7889	.5195	.3225
4.	توفر خدمات البطاقات الالكترونية حلول سريع للمشاكل التي اتعرض لها	8.9000	7.6556	.3178	.5535

Reliability Coefficients :Alpha = .4959

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الدراسة الميدانية 2016

جدول (3-6): قياس صدق الاستبانة للمحور السرية

الرقم	العـــــــــــــــــبارة	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected item- total Correlation	Alpha if Item Deleted
1.	خدمات البطاقات الالكترونية لا تسمح بأساءة استخدام المعلومات الشخصية	5.9000	6.5444	.9404	.7946
2.	توجد حماية وسرية عالية لمعلوماتي عن تعاملاتي المصرفية	6.3000	11.3444	.5238	.9520
3.	مخاطر استخدام خدمات البطاقات الالكترونية منخفضة	5.5000	5.6111	.9382	.8079
4.	خدمات البطاقات الالكترونية آمنة في انجاز العمليات المصرفية	6.0000	7.7778	.8413	.8400

Reliability Coefficients :Alpha = .8955

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الدراسة الميدانية 2016 م

جدول (3-7): قياس صدق الاستبانة للمحور الاتصال

الرقم	العـــــــــــــــــبارة	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected item- total Correlation	Alpha if Item Deleted
1.	من السهولة الوصول الي المصرف من خلال خدمات البطاقات الالكترونية	9.0000	2.5714	.1179	.2037
2.	المصرف يعالج بسرعة إي مشاكل تواجهنا أثناء استخدامنا خدمات البطاقات الالكترونية	8.6250	2.5536	.1352	.1865
3.	سهولة الوصول الي اي خدمة من خدمات البطاقات الالكترونية في مختلفة المواقع	8.5000	2.2857	.2500	.0625
4.	لا اتحمل تكلفة الاتصال بالمصرف في حالة حدوث مشكلة لي	8.6250	2.2679	.1165	.2100

Reliability Coefficients :Alpha = .2474

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الدراسة الميدانية 2016 م

العمود (Corrected item-total Correlation) يظهر معامل التمييز لكل فقرة، وأسفل كل جدول قيمة معامل الثبات (الفأ) لاستئلة المحور. يلاحظ من الجداول أعلاه أن جميع معاملات التمييز اعلى من قيمة معامل الثبات أسفل الجدول لجميع المحاور، وهي دالة إحصائياً مما يؤكد صدق الاستبيان عدا عبارتين في المحور الثالث تم حذفها لان قيمة معامل التمييز كان سالبا.

4.1.3 مجتمع وعينة الدراسة:

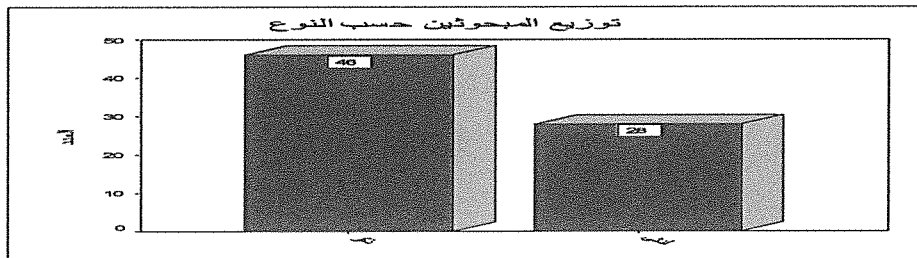
يتكون مجتمع الدراسة من بعض الموظفين في بنك السودان المركزي وشركة الخدمات المصرفية الالكترونية، وموظفي بعض المصارف الأخرى ومستخدمي بطاقات الدفع الإلكتروني، اما عينة البحث فقد تم اختيارها بصورة عشوائية من مجتمع الدراسة، وقد تكونت عينة الدراسة من 85 استبانة ملء منها عدد 74 استبانة وأرجعت 5 استبانة فارغة ولم تسلم 6 استبيانات بنسبة 87%. فأصبحت العينة المكونة من (74) مواطناً ممن لهم بطاقات دفع الإلكترونية في عدة اماكن، مثلوا عينة الدراسة ووزعوا على متغيرات الدراسة حسب الجداول والمخططات التالية:

جدول (3-8): توزيع المبحوثين حسب النوع

النوع	العدد	النسبة المئوية
ذكر	46	62.2
أنثى	28	37.8
المجموع	74	100.0

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الدراسة الميدانية 2016

نلاحظ من الجدول (3-8) أن 62.2% من المواطنين الذين شملتهم الدراسة كانوا من الذكور، بينما نجد 37.8% منهم من الإناث، وهذا يدل على أن المواطنين لديهم بطاقات مصرفية سواء كانوا ذكوراً أو إناثاً.



شكل (3-1): توزيع المبحوثين حسب النوع

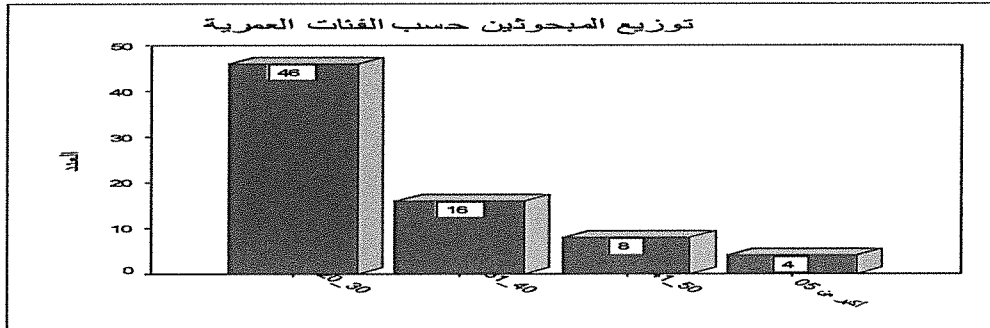
المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الدراسة الميدانية 2016 م

جدول(3-9): توزيع المبحوثين حسب الفئات العمرية

النسبة المئوية التراكمية	النسبة المئوية	العدد	الفئة العمرية
62.2	62.2	46	20_30
83.8	21.6	16	31_40
94.6	10.8	8	41_50
100.0	5.4	4	أكبر من 50
	100.0	74	المجموع

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الدراسة الميدانية 2016

تبين من الجدول (3-9) أن ما نسبته 62.2% من المواطنين الذين لديهم بطاقات دفع كانت اعمارهم بين (20-30)، بينما أن من اعمارهم بين (31-40) سنة كانت نسبتهم 21.6% من افراد العينة، وتبين نسبة 10.8 للفئة العمرية (41-50)، وأكثر من 50 كانوا بنسبة 5.4 من أفراد العينة. ويرجع ذلك إلى أن غالبية المواطنين في كافة الأعمار لهم بطاقات الإلكترونية، ولذلك للاستفادة من الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها المصارف لعملائها عن طريق هذا البطاقات.



شكل (3-2): توزيع المبحوثين حسب الفئات العمرية

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الدراسة الميدانية 2016

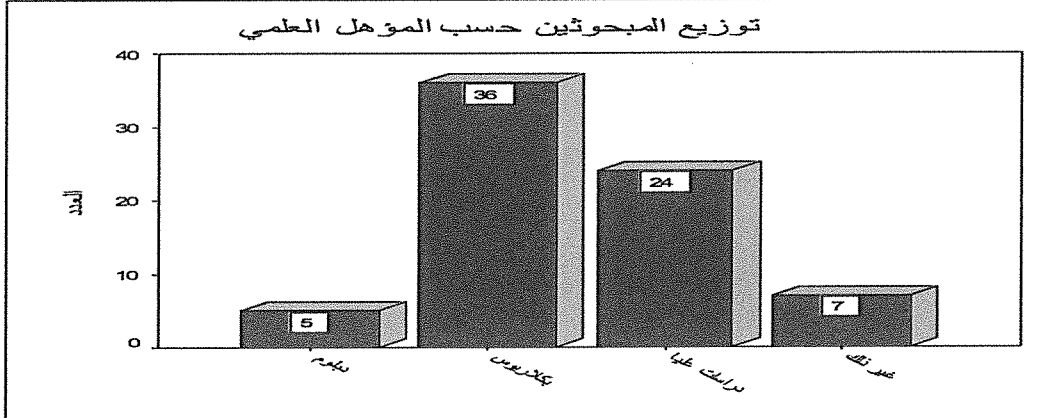
جدول(3-10): توزيع المبحوثين حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية التراكمية	النسبة المئوية المصححة	النسبة المئوية	العدد	المؤهل العلمي
6.9	6.9	6.8	5	دبلوم
56.9	50.0	48.6	36	بكالوريوس
90.3	33.3	32.4	24	دراسات عليا
100.0	9.7	9.5	7	غير ذلك
	100.0	97.3	72	المجموع
		2.7	2	لم يحدد
		100.0	74	المجموع

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الدراسة الميدانية 2016

نلاحظ من الجدول (3-10) أن نسبة 6.8% من استجابات أفراد العينة كانت مؤهلاتهم العلمية دبلوم، وأن نسبة 48.6% منهم كان مؤهلاتهم بكالوريوس، بينما نجد نسبة 32.4% كانت دراسات عليا، و9.7% غير ذلك.

شكل (3-3): توزيع المبحوثين حسب المؤهل العلمي



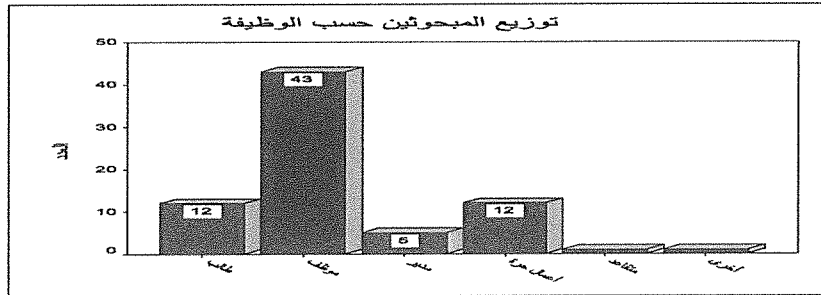
المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الدراسة الميدانية 2016

جدول (3-11) توزيع المبحوثين حسب الوظيفة

الوظيفة	العدد	النسبة المئوية
طالب	12	16.2
موظف	43	58.1
مدير	5	6.8
أعمال حرة	12	16.2
متقاعد	1	1.4
أخرى	1	1.4
المجموع	74	100.0

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الدراسة الميدانية 2016

شكل (3-4): توزيع المبحوثين حسب الوظيفة



المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الدراسة الميدانية 2016

جدول(3-12): نوع البطاقة الإلكترونية

النسبة المئوية	العدد	نوع البطاقة
53.3	48	محفظة نقود الكترونية
44.4	40	بطاقة صراف آلي ATM
2.2	2	بطاقة انتمان
100.0	90	المجموع

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الدراسة الميدانية 2016 م

يوضح الجدول(3-12) أن 53.3% من عينة الدراسة من مستخدمي محفظة النقود الإلكترونية، وأن نسبة 44.4% منهم من مستخدمي بطاقة الصراف الآلي، وأن نسبة 2.2% من مستخدمي بطاقة الائتمان.

جدول(3-13): أكثر الخدمات المستخدمة

النسبة المئوية	العدد	الخدمة
12.3	20	إيداع مبالغ مالية
8.6	14	الشراء من نقاط البيع
6.8	11	إستعلام عن حساب
17.9	29	تحويل نقود
16.0	26	سداد رسوم المعاملات
38.3	62	سحب نقود
100.0	162	المجموع

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الدراسة الميدانية 2016 م

تبين من الجدول(3-13) أن أكثر الخدمات إستخداما هي سحب نقود بنسبة 38.3%، تليها تحويل النقود بنسبة 17.9%

الفصل الثاني: اختبار فروض الدراسة

1.2.3: إختبار صحة الفرضيات:

الفرضية الأولى: عدم توفر المستلزمات الضرورية لتطوير خدمات بطاقات الدفع الإلكترونية، وعدم توفر القوانين والتشريعات تعتبر من معوقات إنتشار خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني.

لإختبار الفرضية تم حساب النسب المئوية لإجابات عينة الدراسة والمرتبطة بالمعوقات المؤثر علي إنتشار خدمات البطاقات الإلكترونية وكانت النتائج حسب الجدول التالي

جدول (3-14): العوامل والمعوقات التي تؤثر في إنتشار خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني

المجموع	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الأسئلة
72	0	7	6	30	29	العدد
100.0%	.0%	9.7%	8.3%	41.7%	40.3%	النسبة%
72	1	9	10	33	19	العدد
100.0%	1.4%	12.5%	13.9%	45.8%	26.4%	النسبة%
71	1	17	14	19	20	العدد
100.0%	1.4%	23.9%	19.7%	26.8%	28.2%	النسبة%
70	7	27	19	12	5	العدد
100.0%	10.0%	38.6%	27.1%	17.1%	7.1%	النسبة%
72	4	11	13	22	22	العدد
100.0%	5.6%	15.3%	18.1%	30.6%	30.6%	النسبة%
69	2	10	5	15	37	العدد
100.0%	2.9%	14.5%	7.2%	21.7%	53.6%	النسبة%
69	2	6	11	18	32	العدد
100.0%	2.9%	8.7%	15.9%	26.1%	46.4%	النسبة%
72	11	25	20	10	6	العدد
100.0%	15.3%	34.7%	27.8%	13.9%	8.3%	النسبة%
72	6	26	13	14	13	العدد
100.0%	8.3%	36.1%	18.1%	19.4%	18.1%	النسبة%
72	4	12	15	16	25	العدد
100.0%	5.6%	16.7%	20.8%	22.2%	34.7%	النسبة%
74	2	22	23	17	10	العدد
100.0%	2.7%	29.7%	31.1%	23.0%	13.5%	النسبة%
70	3	4	10	27	26	العدد
100.0%	4.3%	5.7%	14.3%	38.6%	37.1%	النسبة%
69	2	7	16	28	16	العدد
100.0%	2.9%	10.1%	23.2%	40.6%	23.2%	النسبة%
71	12	26	12	18	3	العدد
100.0%	16.9%	36.6%	16.9%	25.4%	4.2%	النسبة%
71	16	27	10	11	7	العدد
100.0%	22.5%	38.0%	14.1%	15.5%	9.9%	النسبة%
74	6	12	15	25	16	العدد
100.0%	8.1%	16.2%	20.3%	33.8%	21.6%	النسبة%

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الدراسة الميدانية 2016 م

بهدف التعرف على أهم معوقات إنتشار خدمات البطاقات الإلكترونية في السودان ، أظهرت الدراسة أن 82% من الذين تم استطلاعهم يعتقدون أن عدم توفر المتطلبات الأساسية وضعف البنية التحتية تعتبر من أهم هذه المعوقات ، وأيضاً بنسبة 75.3% عدم إنتشار نقاط البيع من أهم المعوقات ،بالإضافة الي عدم توفر الخدمات بصورة شاملة لكل المعاملات ،و63.8%عدم اهتمام التشريعات والقوانين بشكل مناسب وتفاوت النسبة لبقية العوامل من معوقات إنتشار الخدمات وهذا يدل على صحة الفرضية الأولىغير أن هنالك بعض العوامل التي لها تأثير بسيط في إنتشار خدمات البطاقات الإلكترونية فقد كانت اقل نسبة 22.2% لارتفاع درجة المخاطر عند استخدام خدمات بطاقات الدفع الإلكترونية.

2-الفرضية الثانية: سرعة الحصول على خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني، وتمتعها بالعديد من المزايا تعتبر العوامل التي تزيد من معدل فيإنتشار خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني.

فهي تمثل القسم الثاني والمتعلق بالعوامل التي يمكن تزيد من معدل إنتشار خدمات بطاقات الدفع الإلكترونيوقد تم تفصيلها على عشرة اسئلة، فقد جاءت إجابات عينة الدراسة حسب الجدول (3-15).

جدول(3-15): العوامل التي تزيد من معدل إنتشار خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني

المجموع	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الأسئلة	
						العدد	النسبة%
73	0	2	5	27	39	العدد	سرعة الحصول على خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني
100.0%	.0%	2.7%	6.8%	37.0%	53.4%	النسبة%	
73	1	1	6	29	36	العدد	سهولة استخدام خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني
100.0%	1.4%	1.4%	8.2%	39.7%	49.3%	النسبة%	
72	3	9	14	31	15	العدد	تعمل خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني على توفير النقود
100.0%	4.2%	12.5%	19.4%	43.1%	20.8%	النسبة%	
74	2	7	15	30	20	العدد	تعمل خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني على تخفيض تكلفة الخدمات
100.0%	2.7%	9.5%	20.3%	40.5%	27.0%	النسبة%	
74	5	10	12	20	27	العدد	تتوفر خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني على مدار الساعة
100.0%	6.8%	13.5%	16.2%	27.0%	36.5%	النسبة%	
71	0	5	17	30	19	العدد	تعمل خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني على سرعة تنفيذ العمليات
100.0%	.0%	7.0%	23.9%	42.3%	26.8%	النسبة%	
73	0	6	20	31	16	العدد	توفر قوانين واضحة عند التعامل بخدمات بطاقات الدفع الإلكتروني
100.0%	.0%	8.2%	27.4%	42.5%	21.9%	النسبة%	
72	5	10	21	25	11	العدد	احتمالية تعرض خصوصية العملاء للخرق من قبل طرف ثالث متدنية
100.0%	6.9%	13.9%	29.2%	34.7%	15.3%	النسبة%	
71	2	11	8	28	22	العدد	قيام المصارف ووكلاء توزيع الخدمة بالإعلان الكافي وتوعية العملاء
100.0%	2.8%	15.5%	11.3%	39.4%	31.0%	النسبة%	
73	3	11	15	17	27	العدد	إمكانية استخدام بطاقات الدفع الإلكتروني في مختلف الأماكن والعمليات والمعاملات
100.0%	4.1%	15.1%	20.5%	23.3%	37.0%	النسبة%	

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الدراسة الميدانية 2016 م

أظهرت النتائج أن من أهم العوامل المؤثر على إنتشار الخدمات سرعة الحصول على الخدمة بنسبة 90.4% (السؤال 1)، وسهولة استخدام الخدمات بنسبة 89% ، وتبين بنسبة (70.4%) قيام المصارف ووكلاء توزيع الخدمة بالإعلان الكافي وتوعية العملاء ، وترواحت النسب لبقية العوامل بين (60-70) ، وهذا يدل على انه كلما زادت مزايا خدمات البطاقات الإلكترونية من سرعة وسهولة وتوافرها على مدار الوقت وزيادة خصوصيتها فيؤدي هذا الي زيادة إنتشارها بصورة أكبر ومناطق واسعة ويعني صحة الفرضية الثانية.

الفرضية الثالثة: تتوفر مواصفات الجودة في خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني والمتمثلة في (الكفاءة، الإعتدالية، السرية، الاتصال والإستجابة).

1- محور الكفاءة

تقييم صفات الجودة لخدمات بطاقات الدفع الإلكتروني من حيث الكفاءة فقد كانت النتائج حسب الجدول رقم التالي

جدول (3-16): تقييم صفات الجودة لخدمات البطاقات الإلكترونية-الكفاءة

المجموع	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الأسئلة	
						العدد	النسبة%
74	0	9	20	31	14	العدد	تميز خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني بالدقة وعدم الأخطاء والجودة العالية
100.0%	.0%	12.2%	27.0%	41.9%	18.9%	النسبة%	
74	1	4	1	35	33	العدد	تميز خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني بتوفير الوقت والجهد
100.0%	1.4%	5.4%	1.4%	47.3%	44.6%	النسبة%	
74	0	14	14	31	15	العدد	من السهولة الحصول على المعلومات المتعلقة بالخدمة المصرفية التي تقدمها المصارف
100.0%	.0%	18.9%	18.9%	41.9%	20.3%	النسبة%	
72	2	6	13	44	7	العدد	تميز خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني بتوفير الخدمات بمختلف اللغات
100.0%	2.8%	8.3%	18.1%	61.1%	9.7%	النسبة%	
71	0	3	14	41	13	العدد	تميز خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني ببساطة الإجراءات
100.0%	.0%	4.2%	19.7%	57.7%	18.3%	النسبة%	
72	0	9	20	27	16	العدد	تميز خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني بأنها تحقق وتلبي احتياجاتي المصرفية بفعالية
100.0%	.0%	12.5%	27.8%	37.5%	22.2%	النسبة%	
73	1	16	12	29	15	العدد	كل تجاربي السابقة كانت إيجابية في التعامل مع خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني
100.0%	1.4%	21.9%	16.4%	39.7%	20.5%	النسبة%	
74	2	3	35	22	12	العدد	تميز خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني بتوفير التغذية الراجعة بالمعلومات عن أداء الخدمة - العمليات
100.0%	2.7%	4.1%	47.3%	29.7%	16.2%	النسبة%	

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الدراسة الميدانية 2016 م

يتبين من الجدول أن ما نسبته 91.9% من عينة الدراسة يرون إن خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني تقوم بتوفير الوقت والجهد، بينما 76% من المبحوثين يرون تميز خدمات البطاقات الإلكترونية بسهولة الاجراءات، وكان اقل عامل بنسبة 45.9% هو تميز الخدمات بتوفير التغذية الراجعة بالمعلومات، وبقية العوامل تراوحت نسبها بين (70 الي 50%).

2- محور الإعتماذية:

فيما يتعلق بالإعتماذية في تقييم صفات الجودة لخدمات بطاقات الدفع الإلكتروني فقد كانت نسب التقييم للعوامل حسب الجدول التالي:

جدول (3-17): تقييم صفات الجودة لخدمات البطاقات الإلكترونية-الإعتماذية

الأسئلة		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع
تتصف خدمات البطاقة الإلكترونية بأنها سهلة الاستخدام	العدد	35	32	5	2	0	74
	النسبة%	47.3%	43.2%	6.8%	2.7%	.0%	100.0%
خدمة البطاقة الإلكترونية يعتمد عليها	العدد	19	32	15	6	1	73
	النسبة%	26.0%	43.8%	20.5%	8.2%	1.4%	100.0%
لدي ثقة عالية بخدمات بطاقات الدفع الإلكتروني	العدد	17	31	20	3	1	72
	النسبة%	23.6%	43.1%	27.8%	4.2%	1.4%	100.0%
تتميز خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني بأنها معتمدة في معظم الجهات التي أتعامل معها	العدد	12	20	21	16	5	74
	النسبة%	16.2%	27.0%	28.4%	21.6%	6.8%	100.0%
عادة ما توفر المصارف خدمات دعم للعملاء الذين يتعاملون بالبطاقات الإلكترونية	العدد	9	33	12	16	4	74
	النسبة%	12.2%	44.6%	16.2%	21.6%	5.4%	100.0%

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الدراسة الميدانية 2016 م

يوضح الجدول أن 90.5% يعتقدون أن خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني تتصف بسهولة الاستخدام، وقرابة 70% يرون بانها يعتمد عليها، و56.8% يرون ان المصارف توفر خدمات دعم للعملاء الذين يتعاملون بالبطاقات الإلكترونية.

3. محور الإستجابة:

جدول (3-18): تقييم صفات الجودة لخدمات البطاقات الإلكترونية-الإستجابة

الأسئلة		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع
تتوفر خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني على مدار 24 ساعة	العدد	19	27	10	15	2	73
	النسبة%	26.0%	37.0%	13.7%	20.5%	2.7%	100.0%
تتوفر خدمات البطاقات الإلكترونية في مختلف المواقع التي أحتاج إليها فيها	العدد	8	12	17	30	6	73
	النسبة%	11.0%	16.4%	23.3%	41.1%	8.2%	100.0%
خدمات البطاقات الإلكترونية تحقق إستجابة سريعة لطلب الخدمة	العدد	7	41	16	7	0	71
	النسبة%	9.9%	57.7%	22.5%	9.9%	.0%	100.0%
توفر خدمات البطاقات الإلكترونية حلول سريعة للمشاكل التي أتعرض لها مثل فقدان البطاقة	العدد	7	22	20	19	5	73
	النسبة%	9.6%	30.1%	27.4%	26.0%	6.8%	100.0%

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الدراسة الميدانية 2016 م

يتبين من الجدول ان خدمات بطاقات الدفعة الإلكترونية تحقق خاصية الإستجابة بدرجات مختلفة لبعض العوامل ، كان ما نسبته 63% لعامل توفر الخدمات على مدار 24 ساعة ، ونسبة 67.6% من عينة الدراسة يرون أن خدمات بطاقات الدفعة الإلكترونية تحقق استجابة سريع لطلب الخدمة ، وكانت أقل 26.4% يرون أن الخدمات متوفرة في مختلف المواقع التي احتاج اليها فيها ، ويؤكد هذا المحور الاول في الجدول (3-14) الذي كان من اعلى النسب من نصيب للعوامل التي تحد من إنتشار خدمات بطاقات الدفع الإلكترونية ضعف البنية التحتية وعدم إنتشار نقاط البيع بصور كافية .

3- محور السرية:

جدول (3-19): تقييم صفات الجودة لخدمات الجودة البطاقات الإلكترونية-السرية

المجموع	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الأسئلة	
						العدد	النسبة%
73	0	2	5	44	22	العدد	خدمات البطاقات الإلكترونية لا تسمح بإساءة استخدام المعلومات الشخصية
100.0%	.0%	2.7%	6.8%	60.3%	30.1%	النسبة%	
73	2	2	8	40	21	العدد	توجد حماية وسرية عالية لمعلوماتي عن تعاملاتي المصرفية
100.0%	2.7%	2.7%	11.0%	54.8%	28.8%	النسبة%	
73	1	2	19	36	15	العدد	مخاطر استخدام خدمات البطاقات الإلكترونية منخفضة
100.0%	1.4%	2.7%	26.0%	49.3%	20.5%	النسبة%	
73	0	2	12	42	17	العدد	خدمات البطاقات الإلكترونية آمنة في إنجاز العمليات المصرفية
100.0%	.0%	2.7%	16.4%	57.5%	23.3%	النسبة%	

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الدراسة الميدانية 2016م

يتبين من الجدول (3-19) أن ما نسبته 90.4% من إجابات العينة يرون أن خدمات البطاقات الإلكترونية لا تسمح بإساءة استخدام معلوماتي الشخصية، وجاء بنسبة 83.6% رأى عينة الدراسة بأنه توجد حماية وسرية عالية للمعلومات عن التعامل بالبطاقات المصرفية، وبنسبة 80.8% أن خدمات البطاقات الإلكترونية آمنة في إنجاز العمليات المصرفية، وهذا يدل على هذه خدمات البطاقات الإلكترونية تتمتع بسرية عالية.

5 - محور الاتصال:

وأخيراً في تقييم صفات الجودة لخدمات بطاقات الدفع الإلكتروني محور الاتصال وكان حسب الجدول التالي:

جدول (3-20): محور تقييم صفات الجودة لخدمات البطاقات الإلكترونية-الاتصال

المجموع	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الأسئلة	
						العدد	النسبة %
72	1	5	17	34	15	العدد	من السهولة الوصول إلى المصرف من خلال خدمات البطاقات الإلكترونية
100.0%	1.4%	6.9%	23.6%	47.2%	20.8%	النسبة %	
71	3	12	24	24	8	العدد	المصرف يعالج بسرع أي مشاكل تواجهني أثناء استخدام خدمات البطاقات الإلكترونية
100.0%	4.2%	16.9%	33.8%	33.8%	11.3%	النسبة %	
72	2	17	25	22	6	العدد	سهولة الوصول إلى أي خدمة من خدمات البطاقات الإلكترونية في مختلف المواقع
100.0%	2.8%	23.6%	34.7%	30.6%	8.3%	النسبة %	
73	10	16	20	19	8	العدد	لا أتحمّل تكلفة الاتصال بالمصرف في حال حدوث مشكلة لي
100.0%	13.7%	21.9%	27.4%	26.0%	11.0%	النسبة %	

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الدراسة الميدانية 2016 م

أظهرت النتائج نسبة منخفضة لمحور الاتصال مقارنة بغيره من المحاور، حيث جاء بنسبة 49% عامل من السهولة الوصول الي المصرف من خلال خدمات البطاقات الإلكترونية، وتعتبر هذه اعلي نسبة.

وللتحقق من كون الفرضيات محققة ويهدف قبول أو نفي الفرضيات، تم حساب قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري على مستوى المجموعات الأربعة من الأسئلة، كما في الجدول (3-21)، حيث تم إعطاء كل إجابة كود (موافق بشدة - 2، موافق - 1، محايد 0، غير موافق 1، غير موافق بشدة 2)، جمعت الدرجات في كل محور لكل مبحوث في عمود مثلاً (العوامل والمعوقات التي تؤثر في إنتشار خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني) وهكذا لجميع المحاور ومن ثمة تم حساب جميع إجابات المبحوثين وقد كانت النتائج حسب الجدول (3-21). تم إستخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لتقييم أسئلة كل محور من محاور الدراسة، وتم حساب درجات مقياس ليكرت الخماسي - كما ذكرنا - على النحو التالي:

■ تعد القيمة (0) هي التي تتوسط مقياس ليكرت (محايد)، والقيم التي بعدها تدل على اتجاه نحو الموافقة (موافق، موافق بشدة) والقيم التي تقع بعدها تدل على اتجاه الرفض (غير موافق، غير موافق بشدة)

■ $0 = (2+1+0+ (1-)+2-)$ قيمة المتوسط الحسابي لمقياس ليكرت.

أما بالنسبة للانحرافات المعيارية: فإذا كانت مرتفعة تدل على توافق المبحوثين على إجاباتهم وانسجامها وعدم وجود تشتت فيها، بينما الانحرافات المعيارية المنخفضة تدل على عدم توافق إجابات المبحوثين وعدم إنسجامها ووجود تشتت فيها.

جدول(3-21): الاحصاءات الكمية لمحاور الدراسة

المحور	العدد	أقل مجموع	أكبر مجموع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة الاحتمالية
محور: العوامل والمعوقات التي تؤثر في إنتشار خدمات بطاقات الدفع الالكتروني	49	-27	14	-7.00	9.307	0.000
محور: العوامل التي تزيد من معدل إنتشار خدمات بطاقات الدفع الالكتروني	65	-4	18	8.65	5.296	0.000
محور: تقييم صفات الجودة لخدمات البطاقات الالكترونية-الكفاءة	68	-4	14	5.97	3.989	0.000
محور: تقييم صفات الجودة لخدمات البطاقات الالكترونية-الاعتمادية	71	-5	10	3.62	3.222	0.000
محور: تقييم صفات الجودة لخدمات البطاقات الالكترونية-الاستجابة	70	-5	8	1.93	2.842	0.000
محور: تقييم صفات الجودة لخدمات البطاقات الالكترونية-السرية	73	-5	8	4.08	3.089	0.000
محور: تقييم صفات الجودة لخدمات البطاقات الالكترونية-الاتصال	69	-2	8	1.46	2.314	0.000

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الدراسة الميدانية 2016 م

يظهر من الجدول ان عمود أقل مجموع جميع القيم به سالب وهذا يدل ارتفاع نسبة موافق بشدة كلما كانت القيمة اقل وذلك لان (موافق بشدة=2-) . كما ذكرنا- ،وقد كانت اعلى قيمة للمحور الاول العوامل والمعوقات التي تؤثر في إنتشار خدمات بطاقات الدفع الالكتروني بأقل مجموع (-27) .وسط حسابي (-7.00) اذا تجاهلنا قيمة السالب ، وانحراف معياري 9.307 ، وهو أكبر من الوسط الحسابي لأداة القياس وبالباقي (0) ، وهذا يدل على تحقق الفرضية الاولى ، وذلك الامر بالنسبة لبقية المحاور حصلت على قيم أعلى من قيمة الوسط لحسابي لأداة القياس مع قيمة احتمالية (0.000)، حيث كان اقل وسط حسابي (1.43) لمحور تقييم صفات لخدمات بطاقات الدفع الالكتروني لخاصية الاتصال، ومع انحراف معياري (2.314)، وهو ايضا أكبر من الوسط الحسابي لأداة القياس ، وهذا يعني قبول الفرضيات

2.2.3: نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة الى قبول جميع الفرضيات، وكانت النتائج كالآتي: -

- توصلت الدراسة الي هنالك عدة عوامل تؤثر علماً إنتشار خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني، وأكد ما نسبته 82% من عينة الدراسة أن عدم توفر المتطلبات الأساسية وضعف البنية التحتية ، وعدم وجود نقاط البيع في السودان بشكل واسع يعتبر من أهم معوقات خدمات البطاقات الإلكترونية ، بالإضافة إلي ذلك هنالك عدم وعي لدى عملاء المصارف بمفهوم البطاقات الإلكترونية؛ بسبب عدم قيام المصارف والوكلاء بالدور المطلوب منهم في نشر وتسويق ثقافة بطاقات الدفع الإلكترونية بين عملائهم ، كما أن ارتفاع تكلفة خدمة الإنترنت وبطء الخدمة وعدم توفر قوانين وتشريعات واضحة لحماية المتعاملين بخدمات البطاقات الإلكترونية (بنسبة موافقة 63.7%) تعتبر من معوقات إنتشار البطاقات الإلكترونية.

- أما العوامل التي تساعد في إنتشار خدمات بطاقات الإللكترونية، فقد أظهرت النتائج انه لايد لهذه الخدمات أن تتمتع بعدة مزايا، مثل سرعة الخدمات وسهولة الحصول عليها، والعمل على توفير المصاريف الإدارية وتخفيض كلفة الخدمات وتوفير الخدمة على مدار الساعة بالنسبة للعميل، ومن خلال تحقيق هذا الإنتشار فإن المصرف يعمل على توسيع قاعدة عملائه وتحقيق ميزة تنافسية له، والعديد من العوامل الأخرى التي لها تأثير إيجابي في زيادة إستخدام خدمات بطاقات الدفع الإللكتروني.
- وتبين ان توفير بنية تحتية، ونشر الوعي بين العملاء، وإعفاء الخدمات الإللكترونية من أية رسوم، فضلا عن القيام بتحديث وتطوير الخدمات الإللكترونية للمصارف تعتبر من المقومات الرئيسية التي يجب أن تتوفر لضمان إنتشار وإستخدام خدمات بطاقات الدفع الإللكتروني من قبل العملاء، وهذه النتائج حظيت بنسبة إستجابة أكثر من 70%.
- وتوصلت النتائج الي أن بعض العوامل لا تؤثر في إنتشار خدمات البطاقات الإللكترونية مثل سوء المعاملة من قبل الموظفين، وإجراءات الخدمة ومتطلباتها، وجاء بنسبة 2.22% إرتفاع درجة المخاطر عند استخدام خدمات بطاقات الدفع الإللكترونية وهذا يعني أن هذه الخدمات لاتواجه اي نوع من المخاطر عند استخدامها بالنسبة للعملاء في السودان.
- أما فيما يتعلق بتقييم العملاء لصفات الجودة في خدمات بطاقات الدفع الإللكترونية، فقد أظهرت النتائج أن هذه الخدمات تتمتع بدرجة عالية من الكفاءة والإعتمادية، بالاضافة الي الإستجابة، وأكد ما نسبته 90.4 % من إجابات العينة أن خدمات البطاقات الإللكترونية لا تسمح بإساءة إستخدام معلوماتهم الشخصية وهذا يدل على أن لديها درجة عالية من السرية.

والجدول التالي يعرض نتائج الدراسة وفقا لي الفرضيات التي تم وضعها والاسئلة التابعة لكل فرضية:

الفرضية	الاسئلة التابعة لها	النتائج
عدم توفر المستلزمات الضرورية لتطوير خدمات بطاقات الدفع الإلكترونية، وعدم توفر القوانين والتشريعات تعتبر من معوقات إنتشار خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني.	عدم توفر المتطلبات الاساسية والبنية تحتية لخدمات بطاقات الدفع الالكتروني	- توصلت النتائج الي ان عدم توفر المستلزمات الضرورية لتطوير خدمات بطاقات الدفع الإلكترونية، والمتعلقة بغياب المتطلبات الاساسية لتوفر الخدمة، وعدم وعي العملاء، وبطء خدمات الانترنت، عدم توفر نقاط البيع POS، وعدم قيام المصارف وكلاء توزيع الخدمات بالتوعية اللازمة، وارتفاع حجم المخاطر وعدم الثقة وعدم توفر القوانين والتشريعات تعتبر من معوقات انتشار خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني.
	عدم أمام العملاء بخدمات بطاقات الدفع الالكتروني	
	عدم قيام المصارف بالأعلان الكافي عن الخدمات ومميزاتها	
	ارتفاع تكلفة خدمات بطاقات الدفع الالكتروني	
	مواقع الصراف الآلي غير منتشرة بصورة كافية	
	مواقع نقاط البيع POS غير منتشرة بصورة كافية	
	بطء خدمات الانترنت من قبل المزود	
	ارتفاع درجة المخاطر عند استخدام خدمات بطاقات الدفع الالكتروني	
	لا تتوفر الثقة بخدمات بطاقات الدفع الالكتروني	
	تفضيل العملاء للخدمات التقليدية على خدمات بطاقات الدفع الالكتروني	
	تفضيل العملاء للخدمات الالكترونية الاخرى على خدمات بطاقات الدفع الالكتروني	
	عدم توفر خدمات بطاقات الدفع الالكتروني بصورة شاملة لكل المعاملات	
	التشريعات والقوانين لم تهتم بشكل مناسب بخدمات بطاقات الدفع الالكتروني	
	اجراءات الاشتراك في الخدمة شاقة ومتعبة وكثيرة المتطلبات	
سوء المعاملة من قبل الموظفين	- اما بقية العوامل والمتعلقة في ارتفاع تكلفة خدمات بطاقات الدفع الإلكترونية، ومخاطر استخدام البطاقات الإلكترونية، عدم توفر الثقة، تفضيل العملاء للخدمات التقليدية، إجراءات الاشتراك في الخدمة وسوء المعاملة من قبل الموظفين فقد ظهرت بنسبة منخفضة وبالتالي لا تعتبر من العوامل المؤثر بدرجة كبيرة على إنتشار خدمات البطاقات الإلكترونية.	

النتائج	الاسئلة التابعة لها	الفرضية
<p>أظهرت النتائج العوامل التي تزيد من معدل في انتشار خدمات بطاقات الدفع الالكتروني. تتمثل في سرعة الحصول على خدمات بطاقات الدفع الالكتروني، سهولة استخدامها، توفيرها للنقود، تخفيض تكلفة الخدمات، سرعة تنفيذ العمليات، توفرها على مدار اليوم، قلة احتمالية تعرض خصوصية للخرق، وقيام المصارف بالتوعية اللازمة بالاضافة الي امكانية استخدام خدمات بطاقات الدفع الالكتروني في مختلف الاماكن والعمليات اوالتعاملات</p>	سرعة الحصول على خدمات بطاقات الدفع الالكتروني	<p>سرعة الحصول على خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني، وتمتعها بالعديد من المزايا تعتبر العوامل التي تزيد من معدل في إنتشار خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني.</p>
	سهولة استخدام خدمات بطاقات الدفع الالكتروني	
	تعمل خدمات بطاقات الدفع الالكتروني على توفير النقود	
	تعمل خدمات بطاقات الدفع الالكتروني على تخفيض تكلفة الخدمات	
	توفر خدمات بطاقات الدفع الالكتروني على مدار الساعة	
	تعمل خدمات بطاقات الدفع الالكتروني على سرعة تنفيذ العمليات	
	توفر قوانين واضحة عند التعامل بخدمات بطاقات الدفع الالكتروني	
	احتمالية تعرض خصوصية العملاء للخرق من قبل طرف ثالث متدنية	
	قيام المصارف ووكلاء توزيع الخدمة بالاعلان الكافي وتوعية العملاء	
	امكانية استخدام خدمات بطاقات الدفع الالكتروني في مختلف الاماكن والعمليات اوالتعاملات	

النتائج	الاسئلة التابعة لها	الفرضية
توصلت الدراسة الي إن خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني تقوم بتوفير الوقت والجهدو تتميز بالدقة وبسهولة الاجراءات، فضلا عن سهولة الحصول على المعلومات المتعلقة بها وايضا تميزت هذه الخدمات بتوفير التغذية الراجعة بالمعلومات	محور الكفاءة:	تتوفر مواصفات الجودة في خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني والمتمثلة في (الكفاءة، الإعتمادية، السرية، الاتصال والإستجابة)
	تتميز خدمات البطاقات الدفع الإلكتروني بالدقة وعدم الإخطأ والجودة العالية	
	تتميز خدمات البطاقات الدفع الإلكتروني بتوفير الوقت والجهد	
	من السهولة الحصول على المعلومات المتعلقة بالخدمة المصرفية التي تقدمها المصارف	
	تتميز خدمات البطاقات الدفع الإلكتروني بتوفير الخدمات بمختلف اللغات	
	تتميز خدمات البطاقات الدفع الإلكتروني ببساطة الاجراءات	
	تتميز خدمات البطاقات الدفع الإلكتروني بأنها تحقق وتلبى احتياجاتي المصرفية بفعالية	
	كل تجاربي السابقة كانت ايجابية في التعامل مع خدمات البطاقات الدفع الإلكتروني	
تتميز خدمات البطاقات الدفع الإلكتروني بتوفير التغذية الراجعة بالمعلومات عن اداء الخدمة (العمليات)		
	محور الاعتمادية	
تشير النتائج أن خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني تتصف بسهولة الإستخدام، الثقة، ويعتمد عليها، بالإضافة الى ان خدمات البطاقات الدفع الإلكتروني معتمدة في معظم الجهات التي يتعامل معها المبحوثين، كما ان المصارف توفر خدمات دعم للعملاء الذين يتعاملون بالبطاقات الإلكترونية	تتصف خدمات البطاقة الإلكترونية بأنها سهلة الاستخدام	
	خدمة البطاقة الإلكترونية يعول عليها (يعتمد عليها)	
	لدي ثقة عالية بخدمات البطاقات الإلكترونية	
	تتميز خدمات البطاقات الدفع الإلكتروني بانها معتمدة في معظم الجهات التي اتعامل معها	
	عادة ما توفر المصارف خدمات دعم للعملاء الذين يتعاملون بالبطاقات الإلكترونية	

	محور الاستجابة	
<p>لم تظهر النتائج درجة عالية لخاصية الاستجابة كما اظهرت للكفاءة والاعتمادية، حيث تشير النتائج الى توفر الخدمات على مدار 24 ساعة، وأن خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني تحقق استجابة سريعة لطلب الخدمة، وغير أنها غير متوفرة في مختلف المواقع التي احتاج إليها فيها</p>	تتوفر خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني على مدار 24 ساعة	
	تتوفر خدمات البطاقات الإلكترونية في مختلف المواقع التي احتاج إليها فيها	
	خدمات البطاقات الإلكترونية تحقق إستجابة سريعة لطلب الخدمة	
	توفر خدمات البطاقات الإلكترونية حلول سريعة للمشاكل التي أتعرض لها مثل فقدان البطاقة	
	محور السرية	
<p>أظهرت النتائج ان خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني تتمتع بدرجة عالية من السرية كما انها توفر حماية وسرية عالية للمعلومات ولا تسمح بأساءة استخدام المعلومات الشخصية، فضلا عن ان درجة المخاطر بها منخفضة وايضا أمانة في إنجاز العمليات المصرفية</p>	خدمات البطاقات الإلكترونية لا تسمح بأساءة استخدام المعلومات الشخصية	
	توجد حماية وسرية عالية لمعلوماتي عن تعاملاتي المصرفية	
	مخاطر استخدام خدمات البطاقات الإلكترونية منخفضة	
	خدمات البطاقات الإلكترونية آمنة في إنجاز العمليات المصرفية	
	محور الاتصال	
<p>أظهرت النتائج نسب منخفضة لمحور الاتصال مقارنة بغيره من المحاور، فجاءت جميع العوامل: من سهولة الوصول للمصرف من خلال البطاقات الإلكترونية، ومعالجة المصرف للمشاكل التي تواجه المستخدمين، وسهولة الوصول للخدمات - بنسبة متدنية.</p>	من السهولة الوصول الي المصرف من خلال خدمات البطاقات الإلكترونية	
	المصرف يعالج بسرعة إي مشاكل تواجهنا أثناء استخدامنا خدمات البطاقات الإلكترونية	
	سهولة الوصول الي اي خدمة من خدمات البطاقات الإلكترونية في مختلف المواقع	
	لا اتحمل تكلفة الاتصال بالمصرف في حالة حدوث مشكلة لي	

الباب الرابع
الخلاصة والتوصيات

1.4 الخلاصة:

- تعتبر خدمات بطاقة الدفع الإلكترونية سهلة الاستخدام وذات كلفة متدنية، كما تعمل على توفير الوقت، الجهد والمصاريف، وتلبي رغبات واحتياجات المستخدمين لكنها غير منتشرة بشكل جيد.
- تمتعت هذه الخدمات بالكفاءة والخصوصية والسرية غير ان درجة الاستجابة لدى العملاء لم تكن عالية بسبب التعطيل المستمر لأجهزة الصراف الآلي ومشاكل عدم توفر أرصدة نقدية في الأجهزة في بعض الحالات بالإضافة الي مشاكل شبكة الانترنت
- عدم وجود بنية تحتية تفي بمتطلبات خدمات بطاقات الدفع الالكتروني تعتبر أحد أهم العوامل التي تحد من انتشارها.
- هنالك عدم وعي لدى العملاء بالإضافة للامية التقنية في السودان.
- المصارف ووكلاء توزيع الخدمة لا يقوموا بالتعريف بخدمات بطاقات الدفع الالكتروني بصورة كافية.
- لا توجد قوانين وتشريعات واضحة تحكم التعامل بخدمات بطاقات الدفع الالكتروني.
- وايضا عدم وجود نقاط البيع (pos) في السودان بشكل واسع يعتبر من أهم معوقات خدمات البطاقات الإلكترونية.
- وأيضا خلصت الدراسة الي أن بعض العوامل لا تؤثر في انتشار خدمات البطاقات الإلكترونية مثل سوء المعاملة من قبل الموظفين، وإجراءات الخدمة ومتطلباتها.

2.4 التوصيات

- العمل على تهيئة البنية التحتية توفير المتطلبات الاساسية وذلك من خلال نشر نقاط البيع (POS).
- توسيع نطاق استخدام أجهزة الصراف الآلي من قبل المصارف في مختلفه المواقع، ومتابعتها لمعالجة الأعطال المتكررة.
- تخفيض الرسوم التي تفرضها المصارف على هذه العمليات وذلك لغرض توسيع نطاق استخدام خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني من قبل الأفراد.
- ضرورة قيام الحكومة بالاهتمام بوضع قوانين وتشريعات شاملة تحكم التعامل ببطاقات الدفع الإلكتروني.
- تدريب وتنقيف العملاء على استخدام بطاقة وتطبيق المحفظة الإلكترونية وذلك للاستفادة من مزاياها المتعددة.
- أهمية استمرارية الدراسات الشاملة لتشخيص ومعالجة معوقات انتشار خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني في السودان بالإضافة الي التوسع دراسات عن الصرفية الالكترونية في السودان ومتطلباتها.

المراجع:

- (1) أمجد، ابراهيم، 2011، اتجاهات العمل نحو استخدام الصراف الآلي بالتطبيق على عمل بنك فيصل الإسلامي السوداني، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد الحادي والعشرون، العدد الأول، جامعة امدر مان الإسلامية، السودان.
- (2) ثائر، عدنان قدومي، 2008، العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفية الإلكترونية: دراسة تطبيقية البنوك التجارية الاردنية، المجلة الاردنية للعلوم التطبيقية، العدد الثاني المجلد الحادي عشر (الأردن).
- (3) غنام، شريف محمد، 2003، محفظة النقود الإلكترونية - رؤية مستقبلية، مؤتمر الاعمال لمصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، الامارات العربية المتحدة.
- (4) تميمي، صلاح، ارشيد، إمام، (2002)، البنوك الإلكترونية المستقبل الذي أصبح واقعا، دراسة تحليلية، ورقة عمل مقدمة لمؤتمر المناخ المالي والاستثماري، جامعة اليرموك، الأردن، 29-31 تشرين الأول.
- (5) طالب، صلاح عبد الرحمن مصطفى، 2001، قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في المملكة الأردنية الهاشمية، جامعة جرش الأهلية، دراسة منشورة على شبكة الانترنت www.shatharat.com
- (6) بنك السودان المركزي، 2012، شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية المحدودة، دليل خدمة المحفظة الإلكترونية، الاصدار الاولي، السودان.
- (7) معلا، ناجي، 2001، قياس جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف التجارية الأردنية، دائرة المكتبة الوطنية، عمان.
- (8) الشيخ، عامر عبد الرحمن، يونيو 2002، الإستخدامات الإلكترونية في القطاع المصرفي، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد: 19 العدد 2.
- (9) كردي، أحمد السيد، 2014، واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية العربية، <http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/283573>
- (10) مؤسسة اتحاد مشغلي أنظمة الموبايل GSMA، تقرير حالة صناعة الاتصالات 2013، التحولات المالية للموبايل للمؤسسات غير المصرفية، لندن.
- (11) بنك السودان المركزي، 2015، منشورات شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية المحدودة، خدمة المحفظة الإلكترونية، السودان.

- 12) معطى الله خير الدين، بوقموم محمد، 2004، " المعلوماتية والجهاز البنكي - حتمية تطوير الخدمات المصرفية "، مداخلة مقدمة إلى ملتقى المنظومة المصرفية والتحويلات الاقتصادية-واقع وتحديات، - جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف-الجزائر.
- 13) بنك السودان المركزي، 2014، شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية المحدودة، إدارة التسويق والمبيعات، منشورات قسم تطوير الاعمال، بطاقات المحفظة الإلكترونية، السودان.
- 14) الحداد، وسيم، 2012، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار المسيرة للنشر، عمان.
- 15) بنك السودان المركزي، 2012، ورشة عمل مطلوبات إطلاق مشروع المحفظة الإلكترونية لإدارات البنك المركزي المختلفة، السودان.
- 16) غازي، حفظ الله، 2005، ورقة بحثية مشروع التقنية المصرفية الأهمية والأهداف، مجلة المصارف، العدد 15، الخرطوم.
- 17) مجلة GATEWAY، يناير 2016، شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية، نشر خدمات الدفع الإلكتروني، العدد الخامس، ص 9، الخرطوم، السودان.

الملاحق

بسم الله الرحمن الرحيم

استبيان لتقييم خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني

السادة والسيدات المحترمون:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد

استبيان للتعرف علي آراء العملاء والمستخدمين بغرض

تقييم خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني ، ومحفظة النقود الإلكترونية

إن هذا الاستبيان هو أحد الوسائل البحثية لدراسة ماجستير ، مقدمة الي جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا(كلية علوم الحاسوب وتقانة المعلومات) ، يهدف الي التعرف علي آراء الخبراء ومستخدمي بطاقات الدفع الإلكتروني ، لتقييم خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني من حيث العوامل والمعوقات التي تؤثر في إنتشار خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني و مواصفات الجودة المتوفرة في الخدمات ومدى رضي المستخدمين عنها. إن تعاونكم معنا هو دعم للتنمية والبحث العملي في السودان ، علما بأن المعلومات التي سيتم الحصول عليها ، سوف يتم التعامل معها بسرية تامة ، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي .

أود أن أنتهز هذه الفرصة لأقدم لكم شكري الجزيل علي تعاونكم معنا .

الباحثة

أميرة محمد احمد الشريف

ماجستير علوم حاسوب _ جامعة السودان

رقم الهاتف : 0117001951

اولا : معلومات عامة :

1- الجنس

نكر انثي

2- العمر

من 20-30 من 41-50
من 31-40 اكبر من 50

3- المؤهل العلمي

دبلوم بكالوريوس
غير ذلك دراسات عليا

4 - الوظيفة

طالب مدير
موظف متقاعد
اعمال حرة اخري حدد:.....

5- متوسط الدخل الشهري بالجنيه السوداني

اقل من 500 من 500 - 2000
من 2001 - 3000 اكثر من 3000

6- انواع البطاقة الإلكترونية التي تتعامل بيها

محفظة نقود الكترونية بطاقة ائتمان

اخترتذكر: _____

بطاقة صراف آلي ATM

7- منذ متى تستخدم البطاقة

- اقل من 5 اشهر
- من 5 اشهر لي 10 اشهر
- من 11 اشهر الي سنتين
- اكثر من سنتين

8- اكثر الخدمات التي تستخدمها :

سحب النقود - ايداع مبالغ مالية - استعلام عن الحساب
تحويل نقود - الشراء من نقاط البيع - سداد رسوم والمعاملات
جميع ما ذكر
- اخري تذكر

